



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Gestión por procesos de una Clínica Privada en la ciudad De
Trujillo, primer semestre 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Administración de Negocios - MBA

AUTORA:

Varas Reyes, Dina Haydeé (ORCID: 0000-0002-5730-8458)

ASESOR:

Dr. Márquez Yauri, Heyner Yuliano (ORCID: 0000-0002-1825-9542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

*A Díos;
Creador de todo,
mi guía
para lograr éste objetivo propuesto.*

*A mis padres;
Por ser ejemplos de perseverancia,
fortaleza y humildad, y por su amor,
Han sido la base de mi formación,
me enseñaron a seguir adelante
en todo momento.*

*A mi esposo;
Que ha estado conmigo en cada paso,
por su motivación para finalizar el grado.*

Agradecimiento

*A Dios;
Por la salud, su amor y bondad
Que me permiten crecer
de diversas formas.*

*A los docentes;
que, con sus enseñanzas y experiencias,
me han ayudado a lograr esta nueva meta.*

*A mis padres, esposo y hermanos;
Que siempre están presentes en mis logros,
Y me han ofrecido el amor y calidez de la familia a la cual amo.*

Índice de contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III.METODOLOGÍA | 14 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación | 14 |
| 3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorísticas | 15 |
| 3.3. Escenario de estudio..... | 16 |
| 3.4. Participantes | 16 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 17 |
| 3.6. Procedimiento | 18 |
| 3.7. Método de análisis de la información..... | 18 |
| 3.8. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 19 |
| V. CONCLUSIONES | 53 |
| VI. RECOMENDACIONES | 55 |
| REFERENCIAS..... | 56 |
| ANEXOS | 58 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| TABLA 1: IDENTIFICACIÓN Y NÚMERO DE LOS PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020. ----- | 19 |
| TABLA 2: CLASIFICACIÓN DEL TIPO DE PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020. ----- | 22 |
| TABLA 3: DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES QUE COMPONEN LOS PROCESOS Y SU RESPONSABLE EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO----- | 23 |
| TABLA 4: NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS POR EL RESPONSABLE DEL ÁREA EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL ----- | 42 |
| TABLA 5: NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020. ----- | 45 |
| TABLA 6: PUNTOS CRÍTICOS DE LOS PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2020. ----- | 49 |

Índice de gráficos

| | |
|--|----|
| GRÁFICO 1. IDENTIFICACIÓN DE NÚMERO DE PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, PRIMER SEMESTRE 2020. | 21 |
| GRÁFICO 2. CLASIFICACIÓN DE PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, PRIMER SEMESTRE 2020 | 22 |
| GRÁFICO 3. NIVEL DE CONOCIMIENTO DEL RESPONSABLE DEL PROCESO EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, PRIMER SEMESTRE 2020 | 44 |
| GRÁFICO 4. NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS PROCESOS EN UNA CLÍNICA PRIVADA EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, PRIMER SEMESTRE 2020 | 48 |

Resumen

La presente investigación titulada Gestión por procesos de una Clínica Privada en la ciudad De Trujillo, primer semestre 2020, tiene por objetivo describir como se están gestionando los procesos en la institución. Los procesos son el núcleo de toda organización, y el conocimiento y cumplimiento de éstos mediante una adecuada gestión direccionará a la empresa a incrementar su eficacia, eficiencia, flexibilidad y productividad en los input y output del cliente interno y externo.

En el estudio se utilizó un método cualitativo, inductivo, con una investigación descriptiva, de tipo básica con diseño de teoría fundamentada. Las técnicas utilizadas fueron; observación directa y la documentación, y los instrumentos; ficha documental y guía de observación. La población estuvo conformada por todos los procesos de la organización, y la muestra se delimitó por los procesos existentes en las áreas administrativas, identificándose 24 áreas.

Se examinaron 45 procesos en total en 12 áreas administrativas, clasificándose 28 procesos operativos, 16 de apoyo y 1 estratégico. Para descubrir el nivel de conocimiento y cumplimiento de los procesos, se utilizó una guía de observación, con criterios de valoración Bajo (<50%), Parcial (Del 51% al 85%) y Alto (Del 90% al 100%). El nivel de conocimiento de los procesos de los responsables del área se obtuvo el 96%, 4% y 0%; en valoración alta, parcial y bajo, respectivamente. El nivel de cumplimiento de los procesos se obtuvo 87%, 11% y 2%; en nivel alto, parcial y bajo, respectivamente. Se detectaron puntos críticos en procesos de 18 áreas administrativas; 1 en archivo de historias clínicas, 1 en admisión de emergencia, 1 en recursos humanos, y en 12 áreas administrativas no se identificaron procesos; Los puntos críticos están representados en un 67% por 12 áreas que no se identifican procesos, el 28% representa un nivel parcial y el 6% un nivel bajo.

En la investigación se determina que la gestión por procesos se desarrolla de forma parcial en la institución en estudio; de 24 áreas administrativas, solo 12 de ellas se han identificado procesos representando el 50% de las áreas; así mismo el nivel de cumplimiento de los procesos descritos en las 12 áreas alcanzan un nivel parcial.

Palabras claves: Gestión por procesos, input, output

Abstract

This research entitled Processes managements of a Private Clinic in Trujillo city, first semester 2020, aims to describe how processes are being managed in the institution. The processes are the core of any organization, and the knowledge and compliance of these through proper management will direct the company to increase its effectiveness, efficiency, flexibility and productivity in the input and output of the internal and external client.

In the study, a qualitative, inductive method was used, with a descriptive, basic research with a grounded theory design. The techniques used were; direct observation and documentation, and instruments; documentary file and observation guide. The population was made up of all the processes of the organization, and the sample was delimited by the existing processes in the administrative areas, identifying 24 areas.

A total of 45 processes in 12 administrative areas were examined, classifying 28 operational processes, 16 support and 1 strategic. To discover the level of knowledge and compliance with the processes, an observation guide was used, with low (<50%), Partial (From 51% to 85%) and High (From 90% to 100%) assessment criteria. The knowledge level processes of those responsible for the area was obtained 96%, 4% and 0%; in high, partial and low valuation, respectively. The compliance level with the processes was obtained 87%, 11% and 2%; at high, partial and low levels, respectively. Critical points were detected in processes of 18 administrative areas; 1 in medical records file, 1 in emergency admission, 1 in human resources, and in 12 administrative areas, no processes were identified; The critical points are represented in 67% by 12 areas that do not identify processes, 28% represents partial level and 6% a low level.

In the investigation it is determined that the process management is developed partially in the institution under study; out of 24 administrative areas, only 12 of them have identified processes representing 50% of the areas; likewise, the level of compliance with the processes described in the 12 areas reaches a partial level.

Keywords: Process management, input, output

I. INTRODUCCIÓN

Al finalizar el siglo XX, por la influencia de la ISO 9000 las organizaciones definieron y estandarizaron sus procesos en un entorno de mercado competitivo que incentiva a las empresas a tener mayor productividad y eficiencia, y además generar valor agregado, mediante la satisfacción de las expectativas del cliente. Es esencial conocer los procesos que desarrolla una empresa, para que ésta crezca de forma constante y controlada; así mismo esto permitirá una mejor toma de decisiones ante las situaciones críticas que se pudieran presentar (Maldonado, 2018).

La globalización de los mercados compromete a las empresas al cambio, a la adaptación constante, buscando modelos de gestión que les proporcione más beneficios y aporte mayor optimización en sus procesos, alcanzados resultados más eficientes, en términos generales una gestión que se basa en procesos.

La gestión por procesos mejora todas las actividades coordinadas con las diferentes áreas, agilizando los procesos, acrecentando la eficiencia organizacional, empezando con la planificación hasta que el cliente recibe el servicio o producto terminado. (Castellnou, 2019).

Toda organización se basa en procesos, siendo necesaria su ordenación y clasificación; estableciendo pautas que permitan a todos y cada uno de los colaboradores conocer claramente cada uno de éstos, y quien es el responsable para determinar los resultados. Si los trabajadores no desarrollan una gestión por procesos; se disminuye la coordinación entre área funcionales, se desarrolla una lenta adaptación a los cambios, se presenta conflicto, confusión, rivalidad y competencia en los trabajadores, hay multiplicidad de procesos, se desarrollan actividades sin valor agregado, disminuye la productividad, se prolonga los tiempos, no se enfoca a la misión de la empresa (Riquelme, 2017).

El estudio se realizó en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito de Trujillo, departamento La Libertad; la institución pertenece a un complejo hospitalario que gestiona sus procesos según políticas, lineamientos y objetivos de la sede principal localizada en la ciudad de Lima.

Para determinar el problema se formula la pregunta; *¿Cómo se están gestionando los procesos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, departamento La Libertad, en el primer semestre del 2020?*

Se expone la situación, los procesos están delineados de forma corporativa los cuales se adaptan según la sede en que se encuentra. En la investigación se describió como se están gestionando los procesos, para lo cual se realizó un inventario y clasificación de éstos, definiendo las actividades y responsables de los mismos.

La clínica privada de la sede de Trujillo", se dedica a brindar servicios de actividad asistencial integral en salud a la población, asegurando que el establecimiento de salud garantice una buena atención y soluciones de los principales problemas de salud de la comunidad. Está organizada estructuralmente por áreas de atención, siendo en total 39 áreas; 15 áreas asistenciales y 24 áreas administrativas (anexo 4). Todas las áreas se encuentran delineadas por procesos corporativos.

La presente investigación se enfoca en la gestión por procesos de las áreas administrativas, descubriendo áreas que no tienen procesos establecidos; afectando la seguridad y el control en el desarrollo de las actividades; sin saber qué hacer, cómo hacerlo y en cuánto tiempo realizarlo.

A través de los procesos las empresas generan y proveen valor a los usuarios, a pesar de ello éstos procesos no están gestionados óptimamente originando detrimento en el resultado percibido por el cliente interno y externo, en este sentido podemos decir que el núcleo en la empresa son los procesos (Pardo, 2019).

La medida de cómo se están gestionando los procesos se evidencian en cómo éstos satisfacen al cliente externo e interno, y las organizaciones son las que aportan valor a la empresa a través del desarrollo de los procesos. Las empresas buscan ser más competitivas en un mercado globalizado, para lo que se debe direccionar a una gestión por procesos para obtener la calidad de los mismos.

La gestión por procesos; optimiza los procesos, brinda una visión global de la compañía, mejora su actividad desde el punto de valor que se ofrece al cliente.

La gestión por proceso busca objetivos en la eficacia, eficiencia y flexibilidad; en la eficacia desde el punto de vista de satisfacción del cliente y obtención de resultados; en la eficiencia se visualiza desde la optimización de los costes, donde éstos se originen y se consiga su optimización hacia los resultados de la empresa (Castellnou, 2019).

La presente investigación se justifica por la importancia que tiene la gestión por procesos, y los resultados que se obtienen cuando ésta es optimizada.

La gestión por procesos se justifica económicamente, reduciendo costos ante la reducción de costos por procesos innecesarios, se disminuyen errores por parte de los colaboradores, se incrementa la rentabilidad y competitividad de la organización.

El objetivo general de la investigación es describir como se están gestionando los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

En cuanto a los objetivos secundarios se establecerían los siguientes:

- Realizar un inventario de procesos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.
- Clasificar los procesos en función al tipo estratégicos, operativos, de apoyo y administrativos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.
- Definir las actividades que componen los procesos y los responsables de cada proceso de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.
- Determinar el nivel de aplicación de todos los procesos existentes de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.
- Identificar los puntos críticos o cuellos de botella existentes de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

La hipótesis de la investigación es; “La gestión por procesos se desarrolla de forma parcial en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, en el primer semestre del 2020”.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se ha realizado la búsqueda de antecedentes tanto nacionales como internacionales a partir del año 2017, encontrándose la relación de la gestión de procesos con diversas variables; tales como; satisfacción al cliente, mejora continua, productividad entre otras, pero ninguna que solo diagnostique o describa el desarrollo de la “Gestión por procesos”, así mismo en la institución en estudio tampoco se ha desarrollado investigaciones de gestión por procesos.

Describiendo algunas investigaciones realizadas en base a la gestión de procesos se mencionan las siguientes:

Citando a Rodríguez (2018), en su tesis “Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad de la empresa de calzado Roxana, Trujillo”, desarrolla un diseño experimental, aplicando su propuesta de un modelo de procesos en área críticas de la empresa para mejorar la productividad, enfocándose en la descripción de los procesos encontrados, y en la modificación de éstos mediante un plan de mejora, concluyendo en que la gestión por procesos mejora la productividad de maquinarias y equipos, materia prima, y mano de obra.

Haciendo referencia a la tesis “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, en Lima”, De La Cruz (2018), desarrolla un diseño descriptivo, realizando un mapeo de procesos, diagnosticando los procesos críticos y elaborando alternativas de mejora en éstos, en la unidad de Gestión Social, concluyendo que al aplicar la gestión se mejorará el plan de intervenciones es gastos del proyecto, implementación, reducción de tiempos, mitigación de errores, logrando efectividad en el sistema con un ahorro monetario aproximado de s/51 240,00 en un semestre anual. Así mismo el mapeo de procesos permite describir, segmentar y analizar los procesos críticos, para desarrollar una propuesta de mejora continua. Con la investigación se logró la eficiencia en la Unidad de Gestión agregando el valor de satisfacción al beneficiario.

Nombrando a Coaguila (2017), en su tesis “Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.”, desarrolla un diseño no experimental, descriptiva y explicativa, buscando identificar la actual situación de la empresa, para diseñar una propuesta de mejora en la gestión de procesos que sea sostenible en el tiempo y estimando también que ésta propuesta esté enfocada en el análisis económico, para ello; en su investigación Coaguila diagnosticó que la empresa estaba realizando una inadecuada gestión de procesos, en la normalización y control de indicadores, retrasando los tiempos de producción en la empresa, y realizó el modelo de la propuesta de mejora en base a la Norma ISO 9001.2015, aportando de forma positiva al cumplimiento de los objetivos y metas con acciones rentables y sostenibles en el tiempo, proyectadas a la satisfacción del cliente. La propuesta que se presentó en investigación es rentable, evidenciándose un VAN de S/73,477.99.

En la tesis “Gestión por procesos y clima Social Labora de los Trabajadores del Instituto de Defensa Civil” (Valenzuela, 2017) se identifica la relación entre las variables gestión de procesos y clima social laboral, teniendo en cuenta las relaciones, auto relaciones y estabilidad de los trabajadores; determinando que existe una relación directa, positiva y moderada entre la gestión de los procesos y el clima laboral social, es decir que si se desarrolla una adecuada gestión de procesos el clima laboral también mejorará.

Refiriendo a Carpio (2017), en su tesina “Implementación de la Gestión por proceso para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos”, propuso cambiar el modelo tradicional funcional de la Unidad, orientándola a la migración de una gestión por procesos para lograr la eficiencia y eficacia de la organización, al mapear los procesos y procedimientos, se pudieron simplificar éstos administrativamente, optimizando los recursos que estaban mal empleados. En la implementación de indicadores de procesos contribuyó a un seguimiento exhaustivo en la medición de tiempos. Esto indica que la gestión por procesos genera valor a los ciudadanos que se benefician del programa de la unidad.

Asencio A. & Huamán Y. (2018), indica en su tesis “Implementación de Gestión por Procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz”, se implementó la gestión enfocándola a la obtención de resultados, determinando los procesos esenciales que contribuyen al logro de la misión de la institución, logrando alcanzar con la implementación la disminución de deserción en tiempos de espera en un 50% y acrecentando la satisfacción del cliente en un 36%. Se concluye que se optimizó los procesos de la institución mejorando el rendimiento y agregando valor a los resultados con la utilización adecuada de recursos, incrementando la eficiencia de la atención en el servicio de emergencia.

Alcántara (2018), realizó la investigación “Estudio de la Gestión por Procesos según los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Merfrut S.R.L. Lima-Perú en el periodo 2018”, su estudio estuvo enfocando en la implementación de la gestión por procesos para alcanzar en un mediano plazo la certificación de calidad por la satisfacción de las necesidades del cliente y la mejora continua y probablemente ingresar al mercado internacional. Se diagnosticó que la empresa cumplía con la gestión según la Norma ISO 9001:2015 en un 48.5%, no contando con el manual de calidad, ante esta incidencia se aplica las medidas correctivas y preventivas estableciendo lineamientos según la Norma ISO, siendo la guía para desarrollar la gestión por procesos y obtener un funcionamiento con eficacia del sistema de calidad.

Citando a Leal E. & Quispe C. (2018), en su tesina “Gestión Por Procesos para Mejorar la Eficiencia Operativa del centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 20018”, la investigación propone una gestión orientada a acrecentar la eficiencia operativa del talento humano asistencial, evaluada con la percepción de los usuarios y colaboradores. En el estudio se detecta que la institución no cuenta con un mapa de procesos, siendo un factor clave la implementación de éste, representando un desafío de transformación tanto para la parte administrativa como asistencial.

Refiriendo la tesis de Aranda M. & Peralta C. (2018), “La Gestión por Procesos como Medio para Mejorar la Eficacia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales del Minagri”, se realiza como apoyo al cumplimiento de los

objetivos estratégicos de la organización, coadyuvando la distribución de bienes y servicios a su cliente objetivo, siendo un reto para la institución, ya que no se han cumplido las metas estratégicas programadas, se analiza la viabilidad para la ejecución de la gestión por procesos, determinando que con ella se cumplirá las metas institucionales.

Muñoz (2018), en la descripción de su investigación: “Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción CDM S.A. orientadas a la industria.”, localizada en Quito, Ecuador, direcciona a la empresa a una administración mediante una guía para el manejo de la gestión de procesos, para el mejoramiento de la organización en el desempeño profesional de procesos, proponiendo un plan de mejora continua, debido a que diagnosticó que la organización necesita optimizar sus procesos internos, sobre todo por el crecimiento constante que ha ido experimentando, para no disminuir la calidad de sus servicios y competitividad en el mercado.

El tesista, Rodríguez (2017); en su estudio sobre la “Propuesta de implementación de la Gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo en la fundación desayunitos creando huella”, realizada en Bogotá, Colombia, describe el mapeo de procesos, y concluye con éste que existen procesos no alineados al objetivo de la institución, el diagnóstico permitió elaborar la propuesta pertinente para que la gestión de procesos cumplan los indicadores de los objetivos ejerciendo mediante el seguimiento de control procesos más efectivos para el cumplimiento de la meta. La propuesta se desarrolló según los requisitos indicados en la Norma ISO 9001:2015, concluyendo que obtuvieron aportes de gran importancia que permitieron la retroalimentación y promovieron la mejora continua, se pudo estimar el desarrollo habitual de los procesos y el cumplimiento de los mismos.

En todas las investigaciones de los tesisistas describen a la gestión de procesos en las diferentes organizaciones; realizando un mapeo de éstos, y todos concluyen que la gestión de los procesos permite mejorar la competitividad de la organización con sus diferentes agentes; ya sea clientes, proveedores, productos, servicios, etc.

Al descomponer los términos de Gestión y procesos, la RAE, define gestión como el proceso de gestionar, determinado al hacerse cargo de la administración, la organización y funcionamiento de la institución. En la definición de proceso, la RAE lo describe como un conjunto de fases de alguna operación.

Solano, 2017; define el proceso como un conjunto de actividades que se realizan de forma organizada para generar un producto o servicio con la utilización de recursos para lograr un resultado específico.

A su turno, Louffat (2017), resalta que la gestión por procesos organizacionales está conformada por un conjunto de actividades en secuencias integradas con la finalidad de producir valor al usuario tanto interno como externo, utilizando la transformación de los recursos en servicios y/o productos. Para que los recursos puedan ser transformados en toda gestión de procesos intervienen las “8 emes”: *management, materiales, mapower, máquinas, moneda, métodos, mediciones y medio ambiente*.

El autor también menciona como se agrupan los procesos; procesos estratégicos, operativos, de apoyo y administrativos, teniendo en cuenta criterios en números de procesos, tipología de procesos y nomenclatura de procesos, integrándolos en una cadena de negocios con los proveedores, distribuidores, productores, competidores y clientes finales.

A principios de la revolución industrial, se mencionaba a los procesos, pero terminando el siglo XX, se determina a la gestión por procesos como una disciplina enfocado en la calidad total. En la evolución de la calidad total apareció la gestión por procesos, siendo pionera la norma o el estándar ISO 9000 en su edición del año 2000, en la que incorpora la gestión de procesos con la medición y análisis en un enfoque de procesos, dando un fuerte impulso a éste enfoque. (Maldonado, 2018).

Dentro del análisis de Maldonado (2018), distingue la “Gestión POR procesos” y la “Gestión DE procesos”, sintetizando a la primera como la gestión del negocio empresarial, en donde los procesos se visibilizan y controlan de forma integrada y sistematizada en su totalidad, proyectado las relaciones internas globalmente, beneficiando a la institución; con ventajas competitivas y duraderas, guiando

eficazmente en la toma de decisiones, reduciendo tiempo y costos de gestión, se optimiza el uso de recursos con criterios eficaces, se autoevalúa el resultado del proceso, para la mejora continua. En relación a la Gestión DE procesos, es necesario realizar primero ésta para que se desarrolle una gestión POR procesos, debido a que primero se diseña, modela y organiza los procesos para documentarlos y optimizarlos continuamente, buscando la eficacia y eficiencia en cada proceso.

Es de importancia el conocimiento profundo de los procesos de la organización, porque todas las empresas están implicadas en el desarrollo de éstos, y el gestionarlos permitirá que las organizaciones sean más competitivas y eficaces, en ésta descripción se enfoca la gestión de procesos al riesgo operacional que asume la empresa ante el desempeño de gestión de procesos, se enfatiza que si no se gestiona adecuadamente los procesos, no se está gestionando adecuadamente el negocio, caracterizando la improvisación de los procesos en las empresas pequeñas y medianas, este sustrato conlleva a la empresas a gestionar sus procesos para generar valor a su organización, proyectando vectores de progreso y crecimiento (Pardo, 2019).

Bravo (2017), enfoca la gestión de procesos en “el hacer”, en la responsabilidad que tiene las empresas en analizar su propio trabajo y evidenciarlo visiblemente mediante documentos, que permitan mejorar e integrar todos los partes de los procesos, asegurando el cumplimiento profesional, obteniendo no solo una mayor productividad, sino también una acrecentada participación del recurso humano que ejecuta el hacer, afianzándose de métodos y representaciones de procesos que cualquier colaborador pueda entender, se concluye en éste enfoque que la gestión de procesos profesionaliza a las empresas direccionadas al cambio, integradas en el hacer, comprometiendo al recurso humano con la participación activa en los procesos.

La gestión por procesos tiene como finalidad asegurar que todos los procesos que se desarrollan en una organización se realice de forma coordinada, optimizando la efectividad y satisfacción de cada una de las partes involucradas (clientes, recurso humano, proveedores, accionistas, etc.), para ello es esencial identificar y distinguir los procesos, teniendo en cuenta que se deben cumplir

características que determinen al proceso en sí desde el comienzo hasta la terminación, siendo interesante discriminar los procesos claves y los procesos críticos, la mención apoya que la gestión por procesos genera un valor intrínseco tanto al cliente externo como interno, mediante la interacción de éstos, logrando la eficacia y eficiencia de la institución. La presente gestión se ha convertido en una necesidad para las organizaciones para que se puedan desarrollar en un contexto globalizado Carvajal, Valls, Lemoine & Alcívar (2017).

La gestión por procesos aporta ventajas competitivas como; visión global, por una visión clara del funcionamiento de la organización; flexibilidad, adaptándose a los cambios de una forma más fácil; responsabilidad, los involucrados conocen claramente sus funciones para lograr los objetivos de la empresa; eliminación de procesos improductivos, mapeando los procesos se puede tomar decisiones sobre los procesos que no generan valor a la organización; interrelación, favoreciendo la interrelación con las diferentes áreas de la empresa; objetivos comunes, los integrantes direccionan sus esfuerzos a los objetivos empresariales; optimización, se disminuyen los costos operativos y de gestión al optimizar los recursos que se utilizan; medición, al analizar los resultados obtenidos de los procesos se puede implementar la mejora continua de éstos; Satisfacción del cliente; hay más posibilidad de fidelizar a los clientes si incrementa la eficacia de desarrollo de los procesos logrando la satisfacción del cliente; homogeneización, los lineamientos de trabajo serían estandarizados para toda la empresa; determinación de nuevas oportunidades de negocio, si se tiene una visión global de toda la organización se pueden percibir oportunidades de negocio que no se habían visto (Castellnou, 2019).

Todas las organizaciones buscan la mejora continua para ser más competitivas y al desarrollar una gestión por procesos se logra la calidad de los mismos direccionándola a la mejora continua. Cuando se gestiona los procesos, éstos se sistematizan para analizar las oportunidades que se presentan y desarrollar alternativas de mejora en la eficacia y eficiencia en los resultados. Se enfoca en el proceso crítico generando valor al cliente interno y externo, proyectándose al futuro, si se gestiona adecuadamente el input consiguiendo un resultado, el output será la satisfacción de las necesidades del cliente.

La gestión por procesos mejora la obtención de resultados de la empresa, obteniendo la satisfacción del cliente y el incremento en la productividad; reduciendo costos internos en procesos innecesarios, disminuyendo el tiempo de entrega, aumentando la calidad del valor percibido del usuario, incorporando procesos con mejor utilización de recursos y disminuyendo los costos, el recurso humano conocerá de forma clara el proceso, la eficiencia del proceso fortalecerá la eficiencia de la empresa (Carvajal, Valls, Lemoine, & Alcívar, 2017).

De forma práctica la investigación se justifica, con la descripción de los procesos, que en base a éstos se podrá realizar una toma de decisiones adecuada para alinear los procesos a las metas de la empresa.

Teóricamente el estudio aportará un amplio conocimiento de los procesos que se encuentran implementados y si éstos son suficientes para lograr los objetivos de la organización. El recurso humano involucrado mejorará el nivel de conocimiento y visión global e integral de los procesos desarrollados, para el cumplimiento de los mismos.

La realización de un inventario de procesos o mapeo de procesos, proporciona una visión global de todos los procesos que se encuentran implementados, de éste modo se obtiene las siguientes ventajas (Louffat, 2017):

- Identificación de la secuencia e interacción entre todos los procesos comprendiéndolos con una visión global.
- Visión holística de la organización para adaptarlos a los cambios empresariales de forma integrada.
- Contribuye a la comprensión del balance de los procesos entre los que generan ingresos y los que generan costos.
- Direcciona al cumplimiento de los objetivos empresariales con la alienación de los procesos.

El mapeo de los procesos apoya a la clasificación de los mismos, permitiendo la toma de decisiones según el tipo de proceso que se quiere fortalecer o cambiar, siendo necesaria la agrupación óptima en procesos estratégicos, operativos, de apoyo y administrativos.

La gestión por procesos se orienta a mejorar de los mismos, es decir que la organización se gestionará en base a todos los procesos que se implementen en ella con la finalidad de mejorar la satisfacción del cliente y la calidad de los productos y/o servicios de la institución, para ello es necesario caracterizar a la empresa según las necesidades de su público objetivo para diseñar los procesos que la ayudarán a la competitividad global.

Cuando se desarrolla la gestión por procesos, se puede flexibilizar a la organización, modificando sus procesos en función al mapa de procesos optimizado, definiendo primeramente el identificación y planteamiento del diseño adecuado de procesos, seleccionando los procesos clave o críticos para gestionarlos hacia resultados de calidad. Es importante que los procesos sean alineados con el sistema de gestión de la empresa para que genere un valor agregado a la satisfacción del cliente y competitividad de la institución.

La gestión por procesos beneficia a la empresa organizando su estructura de todos los procesos que se encuentran desde la entrada hasta la salida del producto y/o servicio que produce, enfocado a la 4 "C"; costo, cliente, competencia y cambio.

La satisfacción del cliente y la mejora de resultados económicos para la empresa, se logra con la gestión por procesos, porque se obtiene eficiencia y reducción de costos.

Al gestionar los procesos, se identificarán los procesos y los responsables en cada proceso para que de forma clara puedan ejecutarlo y contribuir con el objetivo organizacional, todo esto se asocia indicadores que permiten medir la eficacia y eficiencia del proceso.

En la gestión por procesos contribuye a (Carvajal, Valls, Lemoine, & Alcívar, 2017):

- Normalizar, es decir; cómo hacer bien lo que hay que hacer, los procedimientos asociados a cada proceso mediante un manual de procedimientos.
- Medir: Cuantos hay que hacer para hacerlo bien, medirlo para mejorarlos, cuales son los indicadores claves, para ver la eficacia y eficiencia

- Mejora continua: Como mejorarlo o como innovarlo, mejorar gradualmente, reingeniería de procesos

El proceso en su conjunto tiene muchos subprocesos, cuando se define los procesos macros en las compañías se realiza en función si satisfago las expectativas del cliente, y si los indicadores responden a las necesidades y expectativas del cliente interno y externos, concatenando los proveedores y los clientes. Cuando sabemos cuáles son las expectativas del cliente, la empresa puede definir el imput es decir las características del producto y/o servicio que la empresa debe diseñar, y entre estos muchos procesos que se tienen que clasificar los procesos, para ofrecer al cliente la satisfacción de necesidades y expectativas. La empresa será proveedor y será cliente para la siguiente fase. En todo momento se debe tener feedback para la gestión por procesos (Pardo, 2019).

Los procesos añaden valor al cliente, que son vistos por ellos, en busca de la satisfacción del cliente que es la misión de la empresa, se analiza la viabilidad de cada proceso en función de cómo añade valor a los procesos finales para el cliente.

La gestión por procesos en una clínica en la ciudad de Trujillo, ayudará en la toma de decisiones para mejorar la satisfacción del cliente (eficacia), obtener mejores resultados empresariales (eficiencia), flexibiliza a la organización con la implementación o reducción de procesos innecesarios y a sistematizar los procesos adaptados según las necesidades de la sede.

III. METODOLOGÍA

La investigación tiene un enfoque cualitativo; ya que recopila la información de las cualidades de las variables, se apoya en la descripción detallada de los hechos, eventos, personas, situaciones, interacciones, comportamientos, etc., se utiliza para comprender e interpretar temas sociales y culturales, explorando y explicando la significación de las cosas de forma inductiva.

Utilizando el método inductivo, la unidad del objeto de estudio en ésta investigación fue cada proceso, que permitió descubrir todos los procesos de una gestión, llegando a conclusiones generales.

En la presente se recolectó, describió y analizó datos de los procesos administrativos de la institución en estudio, se narraron las observaciones sobre el conocimiento y cumplimiento de los procesos, enfocándose de forma subjetiva. Los datos fueron recolectados mediante fichas documentales y guías de observación.

3.1. Tipo y diseño de Investigación

Tipo de investigación: El tipo de investigación es básica, tuvo como finalidad acrecentar el conocimiento de la realidad de los procesos administrativos de la organización en estudio, se direccionó la descripción de los procesos en su contexto real y se analizaron los procesos de las áreas administrativas en el primer semestre del 2020, en una clínica privada en la ciudad de Trujillo.

Diseño de la investigación: El diseño de investigación es Teoría Fundamentada; éste es un diseño socorrido, que se encuentra en investigaciones de área de salud.

La muestra incluyó los procesos administrativos de 24 áreas, los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información fueron la ficha documental y guía de observación; en la primera se describió y clasificó los datos recolectados, en la segunda se analizaron los datos de forma sistemática con una codificación abierta de categorías y subcategorías valorándose en bajo, parcial y alto.

3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorísticas

| ÁMBITO TEMÁTICO | PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | CATEGORÍAS | SUBCATEGORÍAS |
|-----------------------|---|--|---|---------------------------------|---|
| Gestión por procesos. | ¿Cómo se están gestionando los procesos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, en el primer semestre del 2020? | Describir como se están gestionando los procesos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | • Realizar un inventario de procesos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | Identificación del proceso | Número de proceso |
| | | | • Clasificar los procesos en función al tipo estratégicos, operativos, de apoyo y administrativos de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | Caracterizar el proceso | Clasificación de procesos |
| | | | • Definir las actividades que componen los procesos y los responsables de cada proceso de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | Identificación de responsables | Nivel de conocimiento del responsable del área |
| | | | • Determinar el nivel de aplicación de todos los procesos existentes de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | Verificar /Evaluar el proceso | Nivel del Cumplimiento de procesos |
| | | | • Precisar los puntos críticos o cuellos de botella existentes de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020. | Identificar los puntos críticos | Número de procesos que no se cumplen y/o no se conocen. |

3.3. Escenario de estudio

El escenario de estudio se desarrolló en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, departamento La Libertad. En la organización se delimitan 2 grupos: asistencial y administrativo; el presente contexto se ubicó en el grupo administrativo, es decir que se desarrolló en las instalaciones de las 24 áreas administrativas de la institución, se tuvo acceso a todos los procesos existentes de las 24 áreas, con excepción de la gerencia administrativa, se contó con el apoyo de los 24 encargados de las áreas; siendo 23 jefes y 1 coordinador, a los cuales se le aplicó una guía de observación para descubrir el nivel de conocimiento de los procesos. La investigación se desarrolló en un tiempo estimado de 6 meses (enero – junio, 2020)

3.4. Participantes

En el estudio participaron todos los procesos existentes de las 24 áreas administrativas, encontrándose un total de 45 procesos; así mismo participaron 23 jefes y un coordinador para descubrir el nivel de conocimiento, y el personal encargado de cumplir los procesos (admisionistas, secretarias, ejecutivos, auxiliares, químicos y técnicos).

Las fuentes de información fueron las siguientes:

- Registros documentales, como fuente primaria se recolectará datos de documentos digitales de todos los procesos de las 24 áreas administrativas, éstas fueron proporcionadas por el área de procesos.
- Jefes y/o coordinadores de cada área administrativa, se recolectó información mediante la observación directa, para determinar el nivel de cumplimiento de los procesos y la aplicación de una guía de observación para obtener información sobre el nivel de conocimiento de los procesos.
- Como fuentes secundarias para la complementación de la información se recurrió a libros, artículos, videos, internet, base de datos de la institución en estudio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las principales técnicas que se utilizaron en la investigación son:

- Documental: Esta técnica nos sirvió para recoger la información mediante la documentación existente en las áreas administrativas de una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo en el primer semestre del 2020. Se describió y clasificó los procesos, se descifró los puntos críticos de los procesos.
- Observación: Se observó y descubrió el nivel de conocimiento y cumplimiento de los procesos de las áreas administrativas de una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo en el primer semestre del 2020.

Los principales instrumentos que se aplicaron en las técnicas son:

- Ficha bibliográfica. Permite la recopilación de datos: de manuales de procesos, de libros, revistas, boletines, periódicos, informes memoria, relacionados con la temática de la investigación.
- Ficha documental. Permite describir todos los documentos de procesos provistos en las áreas administrativas en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo en el primer semestre del 2020. La ficha documental utilizada fue de creación propia, sin embargo, se tuvo en cuenta el modelo de la ficha documental de la ISO 2015. En ésta se describió y caracterizó los procesos, y se exploraron los puntos críticos.
- Guía de observación: Se observa y descubre el nivel de conocimiento y cumplimiento de los procesos de las áreas administrativas de una clínica privada en la ciudad de Trujillo, codificándolo en bajo, parcial y alto, valorándose a su vez en <50%, del 51% al 89%, de 90% al 100%, respectivamente.

3.6. Procedimiento

Modo de recolección:

- Registro documental: se solicitará al área de procesos todos los documentos de los procesos de las áreas administrativas, los cuales se encuentran digitalizados en un 100% (inventario de procesos).
- Análisis documental: se realizará una clasificación de procesos según sus funciones, definiendo las actividades que los componen, así mismo se identifican los puntos críticos de los procesos.
- Mediante una guía de observación se registra el nivel de conocimiento y cumplimiento de los procesos.
- También se recolectará información de fuentes secundarias como, como libros, revistas e internet.

La categorización: cada objetivo de la investigación es una categoría, los cuales se sub categorizan en: clasificación de procesos, nivel de conocimiento del responsable del área y nivel de cumplimiento de procesos.

3.7. Método de análisis de la información

En la presente investigación se utilizó el método inductivo, desarrollándose un estudio individual de cada proceso, para integrarlos en una gestión por procesos, así mismo se clasifica cada proceso para generalizarlos.

También se utilizará la observación directa, para observar el conocimiento y cumplimiento de cada proceso, para agruparlo forma integral.

3.8. Aspectos éticos

La investigación realizada no transgrede ninguna norma ética nacional ni internacional, para garantizar la calidad de la investigación se aplican principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia, sin alterar la información y resultados obtenidos. También se desarrolla según los lineamientos determinado por la universidad y de la institución en estudio. Se cuenta con la autorización de la institución, con la indicación de que los datos obtenidos serán descritos en mención de “una clínica privada en la ciudad de Trujillo”, debido a la confidencialidad de datos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

RESULTADOS

Objetivo 1: Realizar un inventario de procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

Tabla 1: Identificación y número de los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| ÁREAS | PROCESO | NÚMERO DE PROCESOS |
|-------------------------------|---|--------------------|
| ADMISIÓN HOSPITALARIA | Depósitos de garantía y pago a cuenta en admisión hospitalaria. Procedimiento de admisión a la hospitalización y cirugía ambulatoria. Procedimiento de registro hospitalario del paciente. Procedimiento de generación de presupuesto hospitalario. Procedimiento de gestión de carta de garantía. Procedimiento de gestión de altas hospitalarias. Procedimiento para solicitud de material de osteosíntesis. Ingreso de consumo a un registro luego de cierre de cuenta hospitalario. | 8 |
| FARMACIA | Recepción, entrega y devolución de materiales para SOP. Atención en farmacia para pacientes con diagnósticos especiales. Contingencia para despacho y recepción de materiales de farmacia a emergencia. Operaciones de farmacia.. Procedimiento para la selección, inclusión y uso de medicamentos en el petitorio farmacológico. Procedimiento de conciliación de medicamentos. Procedimiento para la prescripción y transcripción de medicamentos. Procedimiento de farmacovigilancia. | 8 |
| ADMISIÓN AMBULATORIA | Generación de citas para admisión ambulatoria. Generación de citas para secretarías. Procedimiento de atención ambulatoria Trámite de carta de garantía para exámenes ambulatorios. Generación de paciente nuevo y cita. | 5 |
| ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS | Historia clínica no ubicada Procedimiento de préstamo de historia clínica. Procedimiento de devolución y archivamiento de historia clínica. Procedimiento de control de calidad de historia clínica. Procedimiento de gestión de historias clínicas pasivas. | 5 |

| ÁREAS | PROCESO | NÚMERO DE PROCESOS |
|-------------------------------------|--|--------------------|
| RECURSOS HUMANOS | Guardias administrativas. Procedimiento de entrega – recepción de puesto de trabajo. Gestión de lactario institucional. Bienestar social. Gestión de concurso de línea de carrera. | 5 |
| ADMISIÓN EMERGENCIA | Procedimiento de admisión a la emergencia. Procedimiento de la atención en la emergencia. Procedimiento de entrega de medicamentos para domicilio a pacientes de alta en emergencia. | 3 |
| CENTRAL TELEFONICA | Respuesta a contactos web. Generación de citas para central telefónica. Gestión de equipos telefónicos celulares. | 3 |
| PRESUPUESTOS HOSPITALARIOS | Convenio de paquetes maternos. Procedimiento para programación de cirugías. | 2 |
| SERVICIOS GENERALES | Procedimiento de entrega y recepción de ropa de uso hospitalario. Procedimiento de entrega y recepción de ropa a la lavandería. | 2 |
| TI - SOPORTE TECNICO | Registro de atenciones en sistema mesa de ayuda GLPI Proceso de registro de informes médicos en sistema clínico. | 2 |
| LIMPIEZA | Procedimiento de limpieza y desinfección de áreas. | 1 |
| PAUS - ATENCION AL USUARIO EN SALUD | Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias. | 1 |
| CADENA PRODUCTIVA | No se identifica proceso. | 0 |
| CALIDAD DE SERVICIO | No se identifica proceso. | 0 |
| COMERCIAL | No se identifica proceso. | 0 |
| CONTABILIDAD | No se identifica proceso. | 0 |
| HONORARIOS MEDICOS | No se identifica proceso. | 0 |
| HOTELERIA | No se identifica proceso. | 0 |
| LOGISTICA ALMACEN | No se identifica proceso. | 0 |
| MANTENIMIENTO | No se identifica proceso. | 0 |
| MARKETING | No se identifica proceso. | 0 |
| MONITOREO | No se identifica proceso. | 0 |
| PROCESOS | No se identifica proceso. | 0 |
| TESORERIA | No se identifica proceso. | 0 |
| TOTAL DE PROCESOS | | 45 |

Fuente: Ficha documental aplicada por el investigador a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020.

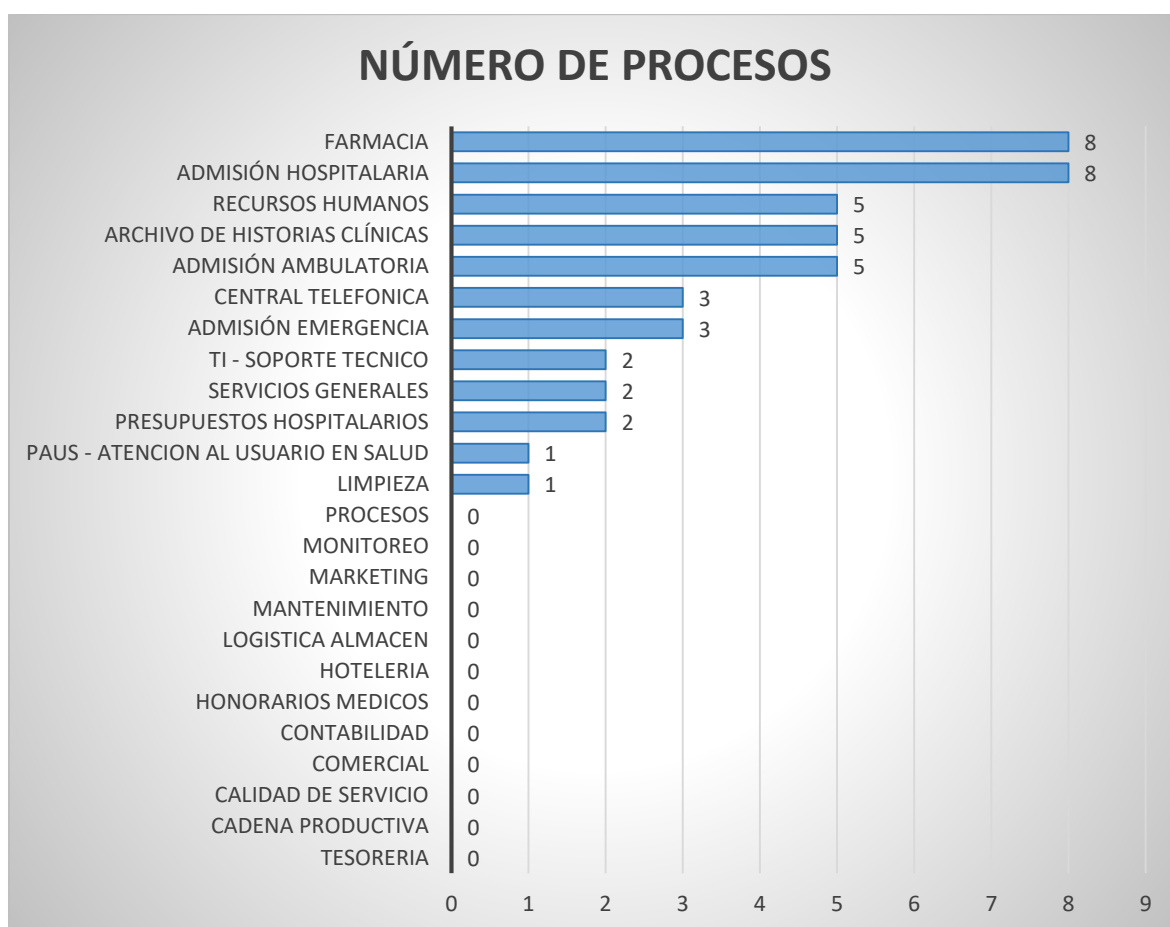


GRÁFICO 1. Identificación de número de procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020.

Análisis e interpretación

En la tabla 1 se observan 24 áreas administrativas, de las cuales 12 áreas no tienen procesos definidos, y en 12 área si se identificaron procesos; 5 procesos en admisión ambulatoria, 3 en admisión emergencia, 8 en admisión hospitalaria, 5 en archivo de historias clínicas, 3 en central telefónica, 8 en farmacia, 1 en limpieza, 1 en PAUS – Plataforma de Atención al Cliente, 2 en presupuestos hospitalarios, 5 en recursos humanos, 2 en servicios generales, y 2 en TI- soporte técnico, y ningún proceso en las áreas de; cadena productiva, calidad de servicio, comercial, contabilidad, honorarios médicos, hotelería, logística almacén, mantenimiento, marketing, monitoreo, procesos, secretaria de consultorio y tesorería. El número total de procesos identificados son 45.

Objetivo 2: Clasificar los procesos en función al tipo estratégicos, estratégico, operativos, de apoyo y administrativo de una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

Tabla 2: Clasificación del tipo de procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| TIPO DE PROCESO | NÚMERO DE PROCESOS | % |
|-----------------|--------------------|-------------|
| OPERATIVO | 28 | 62% |
| APOYO | 16 | 36% |
| ESTRATÉGICO | 1 | 2% |
| Total | 45 | 100% |

Fuente: Ficha documental aplicada por el investigador a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020 (Anexo 5).

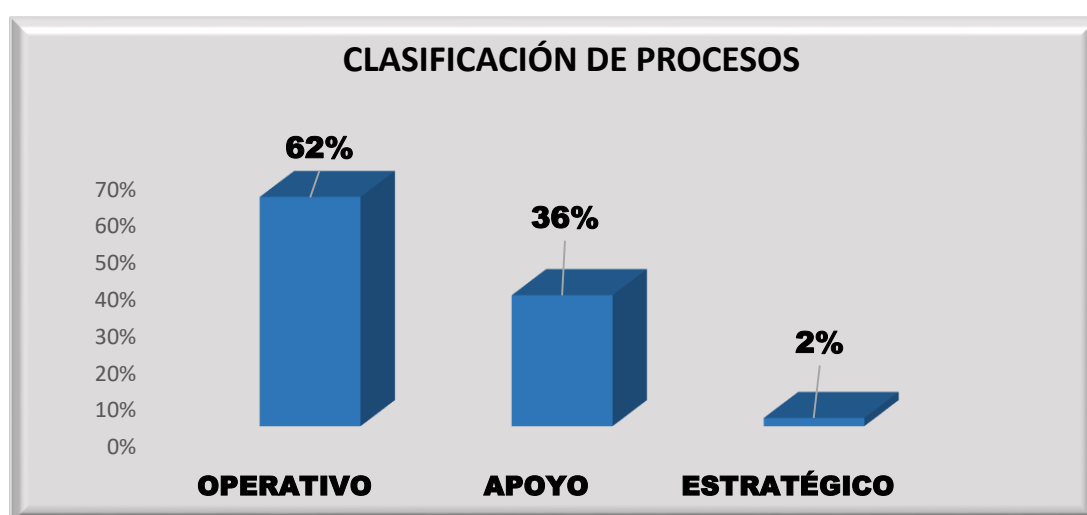


GRÁFICO 2. Clasificación de procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020

Análisis e interpretación

La tabla 2 se refiere a la clasificación de los 45 procesos en función del tipo, identificando el mayor porcentaje está representado por procesos operativos, siendo el 62%, de apoyo el 36%, y el 2% estratégicos. Los procesos operativos se identifican en las áreas de; admisión ambulatoria, admisión emergencia, admisión hospitalaria, central telefónica, farmacia y presupuestos; los procesos de apoyo en las áreas de: archivo de historias clínica, limpieza, PAUS, recursos humanos, servicios generales, TI-soporte técnico, y 1 proceso estratégico en el área de farmacia. Los procesos han sido caracterizados en función a su finalidad.

Objetivo 3: Definir las actividades que componen los procesos y los responsables de cada proceso en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

Tabla 3: Descripción de actividades que componen los procesos y su responsable en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|---|-------------------------|
| PROTOCOLO DE GENERACIÓN DE CITAS PARA ADMISIÓN AMBULATORIA | Saludo y presentación. | Admisionista |
| | Paciente con cita: solicitud de documentos. | Admisionista |
| | Paciente con cita: consulta de seguro. | Admisionista |
| | Paciente con cita: cobro de consulta. | Admisionista |
| | Paciente con cita: entrega de la hoja de cita. | Admisionista |
| | Paciente con cita: validación de exámenes previos. | Admisionista |
| | Paciente con cita: Informar sobre la vigencia del registro de atención. | Admisionista |
| | Paciente con cita: direccionar al piso de atención. | Admisionista |
| PROTOCOLO DE GENERACIÓN DE CITAS PARA SECRETARIAS | Paciente con cita adicional: seguir el proceso de paciente con cita. | Admisionista |
| | Paciente con cita adicional: Paciente firma formato de paciente adicional, previa información brindada por la admisionista. | Admisionista |
| | Saludo y presentación. | Admisionista |
| | Paciente con cita: confirmar datos del paciente. | Secretaria |
| | Paciente con cita: validación de exámenes previos. | Secretaria |
| | Paciente con cita: direccionar al consultorio de atención. | Secretaria |
| | Cambiar el estado de atención en el sistema | Secretaria |
| | Verificación de órdenes cuando el paciente sale de consultorio. | Secretaria |
| | Validar órdenes con auditoria en caso de ser necesario. | Secretaria |
| | Direccionar atenciones según órdenes del paciente. | Secretaria |
| | Agendar, reprogramar y/o anular próxima cita. | Secretaria |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|--|---------------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AMBULATORIA | Entregar los tickets de atención para que los pacientes sean atendidos en los counter de admisión. | Anfitriona |
| | Informar al paciente sobre el procedimiento de la atención. | Anfitriona |
| | Programar las consultas médicas en el sistema de citas. | Admisionista |
| | Generar el registro de atención e imprime la orden de Atención del paciente, sea para una atención de consulta médica o procedimientos. | Admisionista |
| | Realizar el cobro por las atenciones de consulta y/o procedimientos. | Admisionista |
| | Brindar información y orientación a los pacientes. | Secretaria |
| | Solicitar las Historias Clínicas (HC) de los pacientes. | Secretaria |
| | Informar al paciente, cuando los procedimientos requieren ser auditados. | Secretaria |
| | Generar reporte de lista de cortes masivos desde el sistema de citas. (Ruta: Call Center/ Reportes Generales/ Reporte Citados APP). | Cordinador ambulatorio |
| | Imprimir y entregar lista de corte masivo de las órdenes de atención generadas por APP. | Cordinador ambulatorio |
| TRÁMITE DE CARTA DE GARANTÍA PARA EXÁMENES AMBULATORIOS | Distribuye las órdenes de atención a las Secretarias de Piso. | Cordinador ambulatorio |
| | Aborda al paciente a la salida del consultorio y le pregunta por las indicaciones del médico tratante. | Secretaria |
| | Verifica las órdenes de imágenes. | Secretaria |
| | Indica al paciente el proceso de trámite de Carta de Garantía y le informa que la encargada del trámite le llamará cuando el documento esté aprobado por la aseguradora. | Secretaria |
| | Recepciona las órdenes médicas e inicia el trámite con la aseguradora respectiva. | Encargada de cartas de garantía |
| | Si la carta de garantía está observada, subsana ésta. | Encargada de cartas de garantía |
| | Informa al paciente que su Carta de Garantía ha sido aprobada y que se encuentra apta para la toma del examen | Encargada de cartas de garantía |
| GENERACIÓN DE PACIENTE NUEVO Y CITA | Entrega carta de garantía al área respectiva para la programación del examen. | Encargada de cartas de garantía |
| | Registrar al paciente en sistema clínico si es nuevo, si es continuador confirmar y actualizar datos de ser necesario. | Admisionista / secretaria. |
| | Ingresa al sistema de citas. | |
| | Identificar especialidad, médico y horario correcto según solicitud del paciente. | |
| | Registrar cita en el sistema de citas. | |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN A LA EMERGENCIA | Realizar la admisión del paciente en el sistema clínico. | Admisionista |
| | Ingresar los consumos origen de la atención brinda (consulta, farmacia y servicios auxiliares), para el cobro respectivo. | Admisionista |
| | Elaborar y/o solicitar presupuestos para cirugías ambulatorias por el área emergencia y hospitalización. | Admisionista |
| | Solicitar y gestionar la carta de garantía correspondiente a la atención brindada dentro del servicio de emergencia. | Admisionista |
| | Gestionar la Hospitalización y Alta de pacientes fuera del horario de admisión hospitalaria. | Admisionista |
| | Enviar vales de procedimientos o cirugías a Sala de Operaciones y mantener comunicación con Facturación. | Admisionista |
| | Acompaña al paciente al counter de atención. | Paramédico |
| | Traslada al paciente a triaje y/o tópico de emergencia según situación del paciente. | Paramédico |
| PROCEDIMIENTO DE LA ATENCIÓN EN LA EMERGENCIA | Dirigir y Supervisar las actividades del área de Emergencia. | Jefe de Emergencia |
| | Procede a llamar a los pacientes de acuerdo a la prioridad, según se vayan liberando los tópicos de atención. | Admisionista |
| | Ante la llegada de un paciente de Prioridad I, se activa el código de alarma de emergencia. | Admisionista |
| | Si el estado del paciente es crítico, el proceso de admisión se realiza con los familiares y/o acompañantes, de no haber, se registra como No Identificado, | Admisionista |
| PROCEDIMIENTO DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS PARA DOMICILIO A PACIENTES DE ALTA EN EMERGENCIA | Realizar el cobro de todos los consumos del paciente en el servicio de emergencia. | Admisionista |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|--|-------------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN A LA HOSPITALIZACIÓN Y CIRUGÍA AMBULATORIA | Dirige, supervisa y controla el buen desempeño del personal garantizando una correcta gestión del proceso para reducir tiempos con calidad de servicio. | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | Admitir a los pacientes y realizar el proceso de Hospitalización previa verificación de la documentación (completa y correcta) solicitada al paciente. | Admisionista |
| | Realiza el internamiento de Hospitalización del paciente. | Admisionista |
| | Realizar el seguimiento del gasto diario con el presupuesto brindado al paciente con el fin de que la hospitalización se realice según lo planificado | Admisionista |
| | Gestionar cartas de garantía, en caso de tratamientos y/o cirugías, de aquellos pacientes que se encuentran hospitalizados y/o se hospitalicen el mismo día. | Admisionista |
| | Ubicar y asignar la habitación adecuada para el internamiento del paciente, previa coordinación con los servicios de hotelería y enfermería. | Admisionista |
| | Emitir y a su vez colocar el brazalete de identificación | Admisionista |
| | Acompañar al paciente hospitalario a su habitación. | Admisionista |
| | Genera el pase a sala de operaciones para los pacientes que tengan programados una cirugía, ya sea por una emergencia o sea indicada por su médico tratante. | Admisionista |
| | Explicar y hacer firmar al paciente, todas las condiciones hospitalarias, depósitos o pagos a cuenta. | Admisionista |
| | Verifica la documentación entregada por el área de presupuestos y confirma los datos del paciente a hospitalizar | Admisionista |
| | Solicita el DNI del paciente, para verificar sus datos y evitar suplantación de identidad. | Admisionista |
| | Se comunica con la coordinadora de enfermería en piso dónde se hospitalizará al paciente, para consultar disponibilidad de habitación y médico tratante. | Admisionista |
| | Se asigna habitación al paciente en el sistema. | Admisionista |
| | Solicita la firma de autorización de los documentos hospitalarios. | Admisionista |
| | Brinda el pase del paciente a la enfermera encargada en piso y solicita firma de cargo con los documentos que deja del paciente. | Admisionista |
| | Entrega hoja de Pase a Sala en SOP (si existe cirugía de procedimiento). | Admisionista |
| | Si es asegurado confirma en el SITEDS o página web de la CIA, los datos del paciente. | Admisionista |
| | Realiza impresión de todos los documentos que el paciente o familiar deberá firmar para su registro. | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | Se dirige al tópico de emergencia para solicitar la firma de los documentos al paciente e indica que deberá esperar, para ser trasladado a la habitación y/o servicio. | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | Entrega todo lo firmado a personal de Emergencia asistencial. | Jefe de Admisión Hospitalaria |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|--|-------------------------|
| DEPÓSITOS DE GARANTÍA Y PAGO A CUENTA EN ADMISIÓN HOSPITALARIA | <p>Registrar el depósito en garantía en el sistema clínico.</p> <p>Seleccionar la forma de pago y el tipo de moneda.</p> <p>Imprimir el reporte del abono externo.</p> <p>El reporte obtenido se deberá imprimir por duplicado: Una copia para el paciente y la otra en el archivo de la clínica.</p> <p>Liberación de depósito de garantía, seleccionar el paciente y el monto a liberar.</p> <p>Registrar el número del comprobante.</p> | Admisionista |
| PROCEDIMIENTO DE GENERACIÓN DE PRESUPUESTO HOSPITALARIO | <p>Genera el presupuesto de los pacientes para un tratamiento u otros procedimientos que fueron ordenados por médicos según el tarifario vigente</p> <p>Se acerca con su Orden de Hospitalización según sea el caso si es particular se emite presupuesto para el cobro directo al paciente en caso de contar con algún seguro privado se realiza gestión a la compañía aseguradora.</p> <p>Ingresa al módulo de presupuesto del sistema clínico, busca el grupo de presupuesto y lo duplica.</p> <p>Registra datos de la Compañía, del Paciente, grupo del presupuesto y otros, graba.</p> <p>Registra el detalle de los gastos (según tarifario) procedimiento. En algunos casos se coordina con Farmacia sobre el precio de materiales y otros.</p> <p>Cierra Presupuesto e imprime.</p> <p>Entrega Presupuesto a Paciente, se le explica que el monto total es un presupuesto aproximado, y que puede variar por farmacia y otros gastos que pueden darse después del procedimiento. Al Paciente de Cía. se le indica que se tiene que Gestionar su Carta de Garantía para ver si sus gastos serán cubiertos o no por su seguro.</p> | Admisionista |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|--|-------------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE CARTA DE GARANTÍA | <p>Revisa la Orden de Hospitalización, en caso de carta de Garantía, para tramites con póliza de SCRT se solicita al paciente S/B de SCTR, En caso de Accidentes Personales se solicita al Paciente S/B de Accidentes personales, en el caso de que el paciente pertenezca al seguro de SOAT se solicitara denuncia Policial, Copia del Certificado SOAT y DNI; y otros documentos respectivamente para tramitar la Carta de Garantía.</p> | Admisionista |
| | <p>Se envía a la Compañía de Seguro por correo, web o se solicita directamente a través de las coordinadoras de cada compañía (La positiva en caso de carta SOAT y dependiendo la Cía. de Seguros).</p> | Admisionista |
| | <p>En caso que la Compañía de Seguro necesite alguna información adicional, como informe médico, anamnesis, se coordina con secretaria de médico o enfermera.</p> | Admisionista |
| | <p>Recopila la información necesaria para levantar observación y la envía a la Cía. de Seguro.</p> | Admisionista |
| | <p>Imprime la Carta de Garantía. La Carta de Garantía podría ser aceptada o rechazada.</p> | Admisionista |
| | <p>Ingresa en el Sistema del módulo de presupuesto, el Monto cubierto o se detalla que la Carta de Garantía ha sido rechazado.</p> <p>Se comunica al Paciente para indicar el estado de la Carta de Garantía, se indica que tiene una vigencia (Carta de Garantía aprobada). Y a su vez se indica cobertura para el pago respectivo al momento del alta y/o al momento del ingreso en caso de ser un copago y deducible elevado.</p> | Admisionista |
| PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE ALTAS HOSPITALARIAS | <p>Revisar la pre-liquidación del alta de cada paciente.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | <p>Entregar el detalle de los consumos y de farmacia. Hacer firmar el cargo de entrega.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | <p>Realizar el cobro de la pre-liquidación proporcionada en el Alta del paciente.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | <p>Recepciona y registra en sistema "LLEGADA PRELIQUIDACIÓN".</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | <p>Revisa expediente.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| | <p>Comunica a personal de piso para que avise al paciente y/o familiar responsable que puede acercarse a admisión para finalizar el alta.</p> <p>Entrega la bolsa de medicamentos sellada al paciente o familiar responsable para que la enfermera le brinde las indicaciones. Si el paciente carece de familiares, la admisionista hospitalaria subirá la bolsa de medicamentos al piso respectivo.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|-------------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA SOLICITUD DE MATERIAL DE OSTEOSÍNTESIS | <p>Recepciona solicitud de material de osteosíntesis.</p> <p>El paciente es de SOAT La Positiva, se envía solicitud e informe médico a Aseguradora vía correo electrónico. En algunos casos La Positiva solicita además fotografía de las placas.</p> <p>Coordina fecha y hora de entrega.</p> <p>Comunica vía correo electrónico fecha y hora de entrega a las áreas de Hospitalización y Sala de Operaciones.</p> <p>Deriva solicitud de material de osteosíntesis a farmacia.</p> <p>Recibe el presupuesto y tramita la Carta de Garantía.</p> <p>Una vez aprobada la carta de garantía informa a farmacia para compra final.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |
| POLÍTICA PARA INGRESO DE CONSUMO A UN REGISTRO LUEGO DE CIERRE DE CUENTA HOSPITALARIO | <p>Después de entregada la liquidación al área de Admisión Hospitalaria, está prohibido que se ingrese algún consumo sin previa coordinación con el Jefe del Área.</p> <p>Ninguna otra persona a excepción de la Jefa de Admisión Hospitalaria tiene la potestad para autorizar la apertura del registro del paciente para el ingreso de algún servicio o consumo.</p> <p>Si otra área desea que se aperture el registro del paciente para ingreso de consumos, deberá comunicarse con la Jefa de Admisión Hospitalaria para que de la autorización del mismo según el proceso.</p> <p>La Jefa de Admisión Hospitalaria informará al área de Facturación dando conformidad al ingreso y sustentando el mismo vía correo electrónico.</p> <p>El área de Facturación procederá y confirmará a Jefa de Admisión Hospitalaria respondiendo al correo.</p> | Jefe de Admisión Hospitalaria |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|-------------------------|
| INSTRUCTIVO DE HISTORIA CLÍNICA NO UBICADA | Comunica al solicitante y al Jefe del área de archivo, la No Ubicación de la Historia Clínica. | Auxiliar de archivo |
| | Arma una Historia Clínica Provisional, previa autorización de la Jefatura de Archivo. | Auxiliar de archivo |
| | Entrega Historia Clínica Provisional al solicitante, hasta la recuperación de la Historia Clínica No Ubicada. | Auxiliar de archivo |
| | Arma un equipo de búsqueda con el personal de Archivo, quienes de manera sistemática estarán buscando la Historia Clínica, teniendo como plazo máximo de dos meses para ubicar la Historia Clínica. | Jefe de archivo |
| | Comunica a la Administración y Dirección Médica de la situación de la HC no ubicada, así como también al Líder de Calidad. | Jefe de archivo |
| | Hace el seguimiento de la HC No Ubicada hasta que se encuentre o se cumpla el plazo máximo. | Jefe de archivo |
| | Cuando se ubica la historia, recopila la información general de las atenciones y evaluaciones médicas que se realizó al paciente referido de la HC perdida. | Jefe de archivo |
| | Si la historia clínica no es ubicada, se realiza todas las gestiones para la realización de la denuncia correspondiente. | Jefe de archivo |
| PROCEDIMIENTO DE PRÉSTAMO DE HISTORIA CLÍNICA | Solicita la copia certificada de la denuncia realizada. | Jefe de archivo |
| | Comunica a la Administración y Dirección Médica de la denuncia asentada y envía una copia del documento de ser requerido, asimismo, comunica al Líder de Calidad. | Jefe de archivo |
| | Recibe la llamada del solicitante y confirma los datos de la HC que se está solicitando. | Auxiliar de archivo |
| | Registra la solicitud de préstamo de Historia Clínica en el Sistema "Archivo HC" (Petitorio). | Auxiliar de archivo |
| | Realiza la búsqueda de los pacientes citados. | Auxiliar de archivo |
| | A la solicitud de una historia clínica se revisa la pantalla de pedidos y se imprime por demanda de HC. | Abastecedor |
| | Busca la Historia Clínica en los anaqueles de archivo, según lo especificado en lo impreso. | Abastecedor |
| | Busca en el Sistema Clínico la ubicación de la Historia Clínica. | Abastecedor |
| | Da V°B° a la emisión de HC provisional e indica la elaboración de la HC. | Jefe de archivo |
| | Arma una historia clínica provisional, la cual tendrá la información necesaria, de acuerdo a lo indicado por el solicitante. | Auxiliar de archivo |
| | Entrega la Historia Clínica al solicitante y realiza la recepción en el sistema "Archivo HC". | Abastecedor |
| | Toma y lleva HC a solicitante | Distribuidor |
| | Entrega y registra la HC, en la ubicación del solicitante. | Distribuidor |
| | Realiza la recepción en el sistema, en el área de entrega. | Distribuidor |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|--|
| PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN Y ARCHIVAMIENTO DE HISTORIA CLÍNICA | Recoge todas las HC que se encuentran para devolver. | Distribuidor |
| | Comunica a archivo para validar las observaciones brindadas. | Distribuidor |
| | Se trasladan las HC al área de Archivo. | Distribuidor |
| | Recibe la HC, ingresa al sistema y registra la devolución de la HC en archivo. | Abastecedor |
| | Ordena, clasifica y distribuye la HC por número de serie en el anaquel de devolución, para su posterior archivamiento. | Abastecedor |
| | Ordena, verifica, controla y archiva las HC en los anaqueles de devolución. | Auxiliar de archivo |
| | Supervisa la devolución de las Historias Clínicas, para lo cual monitorea el reporte de Historias Clínicas prestadas del sistema de archivo 3 veces por semana y se lo entrega al personal de archivo. Da seguimiento a la HC y se comunica con el usuario solicitante y determina la devolución o ampliación de préstamo de HC. | Jefe de archivo Auxiliar de Archivo |
| PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE CALIDAD DE HISTORIA CLÍNICA | Detecta que el folder de la Historia Clínica requiere cambio por encontrarse en mal estado, y no resguarda correctamente el contenido. | Auxiliar de Archivo |
| | Comunica al auxiliar de Pre archivo el mal estado que se encuentra el folder de la Historia Clínica. | Auxiliar de Archivo |
| | Cambia el folder de mal estado de la Historia Clínica por un folder nuevo, en donde deberá colocar en el mismo orden los documentos clínicos. Imprime y coloca el sticker de código de barras, donde figura el número de la Historia Clínica y el Nombre del Paciente. | Auxiliar de Archivo |
| | Devuelve la Historia Clínica al personal de archivo que reportó el mal estado del folder. | Auxiliar de Archivo |
| PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE HISTORIAS CLÍNICAS PASIVAS | Genera el reporte de Historias Clínicas Pasivas | Jefe de archivo |
| | Entrega el reporte de Historia Clínica Pasivas al Equipo de Archivo de Historia Clínicas Pasivas. | Jefe de archivo |
| | Recibe reporte de Historia de Clínica Pasivas | Auxiliar de archivo |
| | Busca y retira de Anaqueles la Historia Clínica especificada en el reporte. | Auxiliar de archivo |
| | Revisa la fecha más reciente de los documentos de la H. Cl. de la atención médica que se ha realizado. | Auxiliar de archivo |
| | Actualiza el Reporte de Historia Clínica Pasivas, retirando las Historias clínicas que fueron observadas por el Equipo de Archivo HC Pasivas. | Jefe de archivo |
| | Coloca sticker de identificación en las cajas de historia clínica pasivas, registrando los campos correspondientes y coloca precintos de seguridad. | Auxiliar de archivo |
| | Llena el formato de envío de cajas y check list de envío de cajas al archivo central. Personal de archivo traslada las cajas hasta el Almacén de HC Pasivas. | Auxiliar de archivo Auxiliar de archivo |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|-------------------------|
| RESPUESTA A CONTACTOS WEB | <p>La respuesta a la consulta web debe ser enviada directamente al correo del paciente con copia oculta a las personas involucradas en la atención.</p> <p>El tiempo máximo para respuesta de consulta web es de 2 horas a partir de la recepción del correo.</p> <p>El área que responde a la consulta web utilizará obligatoriamente el formato de respuestas a contacto web y seguirá las indicaciones del presente instructivo para su llenado.</p> <p>Si la consulta es para su área deriva a sus operadoras para que procedan a preparar la información para respuesta.</p> <p>Si la consulta es para un área distinta envía el correo recordando el plazo máximo para respuesta.</p> <p>El área encargada de la respuesta debe preparar y verificar que la información a enviar sea la correcta.</p> | Jefe de call cennter |
| GENERACIÓN DE CITAS PARA CENTRAL TELEFÓNICA | <p>Saludo.</p> <p>Reserva de cita.</p> <p>Reforzamiento de cita.</p> <p>Despedida final.</p> <p>Speech de información y transferencia.</p> | Operadora |
| GESTIÓN DE EQUIPOS TELEFÓNICOS CELULARES | <p>Asignar un equipo telefónico celular se encontrará sujeta a las funciones del puesto que ocupe el colaborador, no del colaborador por sí mismo.</p> <p>Gestionar la adquisición de equipos telefónicos celulares con el proveedor de telefonía</p> <p>Entregar el equipo celular según necesidad.</p> <p>Informar; todo equipo telefónico celular deberá permanecer encendido y cargado durante las horas laborales y en función a las responsabilidades propias del puesto que ocupe el colaborador.</p> <p>Asignar equipos telefónicos celulares a los colaboradores, se realizará en función al nivel jerárquico del puesto que ocupa, en función a lo establecido.</p> <p>Recepcionar y entregar de equipos telefónicos celulares.</p> <p>Reponer equipos telefónicos celulares.</p> <p>Controlar el uso de equipos telefónicos celulares.</p> <p>Realizar pago por adquisición y servicio de equipos telefónicos celulares</p> <p>Realiza devolución y baja de equipos telefónicos celulares.</p> | Jefe de call cennter |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|--------------------------|
| RECEPCIÓN, ENTREGA Y DEVOLUCIÓN DE MATERIALES PARA SOP | <p>Confirma con el proveedor la entrega de todo lo solicitado.</p> <p>Indica a proveedor que debe firmar el formato de "Recepción de materiales de proveedores para SOP".</p> <p>Procede a realizar el llenado de documentación correspondiente.</p> <p>Adjuntará el cargo del documento de recepción a las sábanas Quirúrgicas.</p> <p>Recepciona el material.</p> <p>Entrega a coordinadora de enfermeras en SOP el material quirúrgico</p> <p>Realiza llenado de formato " ENTREGA Y RECEPCIÓN DE MATERIALES QUIRURGICOS A SOP".</p> <p>Solicita la firma de "Recepcionado por" para confirmación de entrega de materiales quirúrgicos.</p> <p>Firma y sella para dar conformidad de lo recepcionado.</p> <p>Para devolución, con la sabana realizada, procede a indicar los materiales utilizados en el procedimiento quirúrgico.</p> <p>Indica a proveedor que debe firmar el formato de devolución.</p> <p>Adjuntará el cargo del documento a la sabana quirúrgica.</p> | Técnico Asistente de SOP |
| ATENCIÓN EN FARMACIA PARA PACIENTES CON DIAGNÓSTICOS ESPECIALES | <p>Al ver el diagnóstico y valores en guía, solicita la copia de exámenes de laboratorio. Para casos excepcionales, de no contar el paciente con copia de exámenes de laboratorio, debe verificar que la guía cuente con el diagnóstico y valores que el médico describe.</p> | Técnico de farmacia |
| CONTINGENCIA PARA DESPACHO Y RECEPCIÓN DE MATERIALES DE FARMACIA A EMERGENCIA | <p>Entrega el formato al personal asistencial de Emergencia para su llenado completo.</p> <p>Procede a reunir lo solicitado.</p> <p>Confirman ambas partes la entrega de los medicamentos o materiales solicitados, con la lista detallada en el formato de clínica.</p> <p>Entrega todo lo solicitado.</p> <p>Revisa cada uno de los medicamentos o materiales que van a ser devueltos.</p> <p>Procede a regularizar en el sistema de farmacia la devolución de cada uno.</p> <p>Marca en el formato de despacho.</p> <p>Coloca la fecha y hora de la devolución.</p> | Técnico de farmacia |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|---|-------------------------|
| OPERACIONES DE FARMACIA | <p>Saludo al paciente.</p> <p>Dispensación de medicinas por receta ambulatoria, emergencia, hospitalización.</p> <p>Descripción de medicamentos que se entrega: nombre, fecha de vencimiento y cantidad.</p> <p>En caso de seguros, consultar o solicitar autorización al auditor medico si es necesario.</p> <p>Si el seguro no cobertura los medicamentos indicar costo de forma particular.</p> <p>Validar si los medicamentos requieren la solicitud de carta de garantía.</p> <p>Hacer uso del sistema de tickets para registrar las atenciones.</p> <p>Registrar los datos de inicio en el momento que comienza la atención al paciente y finalizar cuando termina la atención del mismo.</p> | Técnico de farmacia |
| PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN, INCLUSIÓN Y USO DE MEDICAMENTOS EN EL PETITORIO FARMACOLÓGICO | <p>Validar que el proceso de selección sea eficiente.</p> <p>Realizar la evaluación técnico-científica del petitoriofarmacológico.</p> <p>Validar el petitorio farmacológico de la clínica al menos una vez al año siguiendo criterios establecidos en el presente documento.</p> <p>Selecciona los laboratorios a cargo de la provisión de los medicamentos en base a los principios activos propuestos por el comité de farmacia.</p> | Jefe de Farmacia |
| PROCEDIMIENTO DE CONCILIACIÓN DE MEDICAMENTOS | <p>Recibir y Validar los medicamentos traídos por el paciente.</p> <p>Custodiar hasta la entrega a enfermería quien administrara según su Kardex.</p> | Técnico de farmacia |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|------------------------------------|--|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE FARMACOVIGILANCIA | Velar por el cumplimiento del presente procedimiento. | Jefe de Farmacia |
| | Notificar la Reacción Adversa a Medicamentos (RAM). Nota: Los profesionales de la salud tienen el deber de comunicar todas las reacciones adversas de las que tengan conocimiento y que pudieran haber sido causadas por un determinado medicamento. | |
| | Recepcionar todas las alertas de Reacciones Adversas a Medicamentos. | |
| | Registrar la notificación de sospecha de RAM en el cuaderno de ocurrencias. | |
| | Verificar si la información registrada en el Formato de RAM es correcta. | |
| | Realizar la evaluación de la RAM, y elaborar el informe correspondiente. | |
| | Notificar las sospechas de Reacciones Adversas a Medicamentos a la autoridad de salud Nacional. | |
| | Archivar el cargo de los documentos recibidos por la DISA en su file correspondiente. | |
| | Informar sobre cambios en los formatos elaborados por la autoridad nacional. | Químico Farmacéutico |
| | Validar los informes realizados para las RAM ocurridas en la clínica. | |
| | Analizar las estadísticas de RAM ocurridas en la Clínica. | |
| | Establecer actividades para estimular la notificación entre los profesionales sanitarios, haciendo especial énfasis en la notificación de reacciones adversas inesperadas o graves y en aquellas que involucran a fármacos de reciente comercialización. | |
| | Recepciona el registro original de la RAM del notificador. | |
| | Revisa el contenido de la información del registro de RAM, si considera que esta conforme. | |
| | Busca información en la Historia Clínica del Paciente, en físico o en virtual, para poder completar la información faltante en el registro. | |
| | Registra información básica del evento de la RAM en una matriz realizada en archivo de Excel, en donde designa un número correlativo al evento. Envía esta matriz actualizada al Jefe de Farmacia. | |
| | Realiza la evaluación de la relación causa-efecto. | |
| | Archiva toda la documentación elaborada producto del evento de la RAM en un File. | |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|---|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO PARA LA PRESCRIPCIÓN Y TRANSCRIPCIÓN DE MEDICAMENTOS | <p>Transcribir los medicamentos en el “FORMATO DE SEGUIMIENTO FARMACOTERAPÉUTICO”</p> <p>Ingresar la información de los medicamentos en el software para la validación la idoneidad de la indicación médica.</p> <p>Realizar la solicitud del pedido de medicamentos a la Farmacia Hospitalaria a través del sistema informático.</p> <p>Verificar la legibilidad, integridad y exactitud de la prescripción y transcripción que realiza el TF, así como el uso racional de los medicamentos.</p> | Técnico de farmacia |
| PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE ÁREAS | Garantizar que el personal de limpieza cumpla con los estándares de limpieza ambiental y de prevención y control de infecciones. | Jefe de limpieza |
| | Garantizar que el personal a su cargo sea competente en la ejecución de las tareas de limpieza. | Jefe de limpieza |
| | Garantizar que se cumpla con la realización de la limpieza de todos los servicios según lo planificado. | Jefe de limpieza |
| | Contribuye en la elaboración del programa de fumigación y control de plagas. | Jefe de limpieza |
| | Llevar a cabo la limpieza de acuerdo a lo establecido en este procedimiento. | Personal de limpieza |
| | Asegura que los insumos que se van a utilizar estén debidamente rotulados y seguros. | Personal de limpieza |
| | El personal de limpieza no debe tocar con los guantes sucios las superficies de contacto con pacientes, así como la superficie de pasamanos, barandas, manijas, entre otros. | Personal de limpieza |
| | Para la limpieza y recojo de residuos sólidos de la habitación de tratamiento de yodo terapia, se procederá según lo establecido en el “PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE DESECHOS EN MEDICINA NUCLEAR”. | Personal de limpieza |
| | Realizar limpieza y desinfección general. | Personal de limpieza |
| | Realizar limpieza y desinfección terminal. | Personal de limpieza |
| | Desarrollar buenas prácticas de limpieza y desinfección. | Personal de limpieza |
| | Fumigación de las instalaciones y casos especiales. | Personal de limpieza |
| | Verificación de la limpieza y desinfección. | Jefe de limpieza |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|--|----------------------------------|
| CONVENIO DE PAQUETES MATERNOS | <p>Resuelve consultas finales de la paciente.</p> <p>Procede a la preparación del contrato materno.</p> <p>Se registrará y guardará el archivo en la carpeta.</p> <p>Culminado el llenado del convenio, se solicita la firma de la gestante como titular del servicio.</p> <p>Deriva a la paciente a caja para que realice el primer pago.</p> <p>Una vez realizado el pago, se verifica el comprobante de pago e indica a la paciente que en un plazo aproximado de 48 horas se le llamará para la entrega de su convenio debidamente sellado y firmado.</p> <p>Registra datos del paciente y cronograma de pagos en el cuadro de control en Excel ubicados en carpeta compartida.</p> <p>Entrega la documentación de forma física a la Secretaria de Gerencia General para el sello y V°B° respectivo.</p> <p>Pasadas las 48 horas deberá dirigirse a Secretaría de Gerencia para recoger la documentación ya firmada.</p> <p>Llama vía telefónica a la paciente gestante para indicar que ya puede recoger su convenio.</p> <p>Informa sobre las condiciones para la resolución del contrato.</p> <p>Obtiene la conformidad del paciente sobre la resolución del contrato.</p> <p>Coloca sello de anulado al contrato y lo archiva.</p> | Jefe y ejecutivo de presupuestos |
| PROCEDIMIENTO PARA PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS | <p>Elaborar el presupuesto de acuerdo a lo que el médico tratante indica en su orden.</p> <p>Hacer el seguimiento a los exámenes pre-quirúrgicos de cirugías hospitalarias programadas.</p> <p>Tramitar oportunamente las Cartas de Garantía, asegurándose de enviar toda la documentación requerida.</p> <p>Coordinar con el médico y el área administrativa encargada la fecha y hora de la cirugía consultando para ello su registro de programaciones.</p> <p>Verificar y corroborar que el paciente al ingresar a SOP cuente con el pase a sala con el respectivo sello.</p> <p>Elabora Presupuesto en el sistema teniendo en cuenta el tipo de cirugía.</p> <p>Aprobada la Carta de Garantía coordina con el médico tratante y la Jefa de SOP fecha y hora para la cirugía.</p> <p>Informa al paciente por vía telefónica la fecha y hora de la cirugía.</p> <p>Envía correo electrónico informando sobre la cirugía a las áreas involucradas.</p> <p>Un día antes de la cirugía, entrega documentación completa a Sala de Operaciones.</p> <p>Solicita cotización de materiales a farmacia (de ser necesario).</p> <p>Entrega documentación a Admisión hospitalaria o Admisión de Emergencia dependiendo del horario de atención.</p> <p>Elabora presupuestos del área de emergencia y ambulatoria.</p> | Jefe y ejecutivo de presupuestos |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|-----------------------------------|---|--------------------------|
| GUARDIAS ADMINISTRATIVAS | <p>Realizar el cronograma de los turnos de guardias administrativas los domingos y feriados.</p> <p>Registrar el ingreso en el reloj marcador, así mismo registrar la salida e informar al área de seguridad de su retiro de clínica.</p> <p>Confirmar el ingreso con el personal de seguridad y reportar el número telefónico de contacto para cualquier inconveniente.</p> <p>Proceder a realizar un recorrido por todas las áreas de la clínica, presentándose y tomando conocimiento de alguna ocurrencia con los encargados del servicio respectivo.</p> <p>Revisar la limpieza de los ambientes y la asistencia del personal asistencial y administrativo programado para el día de la guardia. Registrar lo encontrado en el formulario de guardia administrativa.</p> <p>Visita áreas críticas tomando conocimiento de las ocurrencias y coordinando la solución a los problemas que puedan presentarse.</p> <p>Coordina anticipadamente con la encargada de Servicios Generales respecto a la entrega de ropa limpia a las áreas habilitadas el día de la guardia.</p> <p>Registrar los cambios de turno que se presentaran.</p> | Jefe de recursos humanos |
| GESTIÓN DE LACTARIO INSTITUCIONAL | <p>Elaboración de un plan de actividades de gestión, capacitación y difusión.</p> <p>Presentación de lista de lactantes beneficiarias.</p> <p>Difundir la información sobre el funcionamiento del lactario.</p> <p>Desarrollar capacitaciones mensuales.</p> <p>Desarrollar concursos.</p> | Jefe de recursos humanos |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|---|--------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE ENTREGA – RECEPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO | <p>El área de Recursos Humanos al tomar conocimiento del término del vínculo laboral del empleado comunicará al Jefe Inmediato Superior y al empleado mismo para que en forma oportuna realice la entrega del cargo.</p> <p>El área de Recursos Humanos hará la entrega de los documentos: “Acta de Entrega de Puesto de Trabajo”, para que se proceda al llenado respectivo</p> <p>El empleado saliente procederá a hacer el recorrido para llenar y hacer firmar Check list de baja de personal los encargados de las áreas que el jefe inmediato superior indique. Se establece como áreas obligatorias para firma: Recursos humanos, tesorería, logística y sistemas..</p> <p>El empleado saliente hará la entrega de toda la documentación física y electrónica, bienes y capacitará al empleado entrante en los procesos que llevará a cabo en adelante.</p> <p>El empleado saliente al tener la hoja de ruta debidamente firmada, y luego de brindar la capacitación respectiva, junto al empleado entrante y al Jefe del Área llenarán el acta de Entrega de Puesto de Trabajo cuidando de completar correctamente todos los campos.</p> <p>Registrar el formato de entrega del puesto de trabajo, sin enmendaduras.</p> <p>El jefe inmediato o el empleado que este designe verificará la situación de los trabajos pendientes y documentación en trámite dando su conformidad u observando de ser el caso.</p> <p>Efectuada la verificación se procede a la firma del acta, para que se coloque también su V°B°.</p> <p>Los documentos antes mencionados correspondientes a la entrega de cargo deben ser elaborados en tres (03) ejemplares.</p> <p>El jefe de RRHH deberá enviar un correo, con la relación de las bajas del mes, copiando a todos los jefes y coordinadores para su confirmación respectiva.</p> <p>Enviar correo electrónico al jefe de sistemas para que proceda con las bajas de accesos, correo, usuario del colaborador, en un plazo no mayor a 7 días.</p> | Jefe de recursos humanos |
| BIENESTAR SOCIAL | <p>Buscar motivar las prácticas del deporte y fomentar el espíritu de competencia.</p> <p>Orientar el esparcimiento y la integración de los trabajadores y familiares (hijos, pareja).</p> <p>Fomentar espacios artísticos y culturales.</p> <p>Fomentar espacios para la celebración de fechas especiales y otras actividades sociales que permitan la integración de todos los trabajadores y buen uso de tiempo libre.</p> <p>Proveer a los trabajadores de los conocimientos ante situaciones de riesgos físicos, emocionales, personales, personales y estructurales.</p> <p>Brindar espacios para desarrollarse profesional y laboralmente realizando distintas actividades orientadas a los objetivos institucionales, apoyado desde el Plan de Capacitaciones de la Corporación.</p> <p>Desarrollar plan de incentivos: colaborador del mes.</p> | Jefe de recursos humanos |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|--|---|--------------------------|
| GESTIÓN DE CONCURSO DE LÍNEA DE CARRERA | <p>Desarrollo de la bases respectivas en función a las plazas vacantes y a los requisitos mínimos establecidos.</p> <p>Se solicita al encargado de cada área al cual pertenece el candidato postulante, la información respectiva.</p> <p>Recepción de solicitud simple especificando la línea de carrera y grupo ocupacional por el cual concursa, adjuntando los documentos respectivos.</p> <p>Recepción de documentos dentro del plazo establecido.</p> | Jefe de recursos humanos |
| PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCION DE ROPA DE USO HOSPITALARIO | <p>Recepción frecuente de ropa sucia de los diferentes servicios médicos hospitalarios.</p> <p>Contar y registrar la ropa sucia que recibe.</p> <p>Informar al jefe inmediato superior, cualquier anomalía que se presente durante la recepción de ropa sucia.</p> <p>Entregar ropa limpia a los servicios hospitalarios.</p> <p>De acuerdo a los horarios establecidos se apersona a cada uno de los servicios para recoger la ropa y trasladarla al almacén final de ropa sucia.</p> <p>Al llegar al almacén final de ropa sucia cuenta la cantidad de prendas y confirma las cantidades en el formato.</p> <p>Verifica el stock de ropa limpia disponible.</p> | Coordinadora |
| PROCEDIMIENTO DE ENTREGA Y RECEPCIÓN DE ROPA A LA LAVANDERÍA | <p>Recepción frecuente de ropa sucia de los diferentes servicios médicos hospitalarios.</p> <p>Contar, pesar y registrar la ropa sucia que entrega y la ropa limpia que recibe.</p> <p>Informar al jefe inmediato superior, cualquier anomalía que se presente durante la recepción o entrega de ropa.</p> <p>Estar presente durante el conteo y pesaje de ropa sucia y limpia</p> <p>Llena el formato: Entrega de Ropa para Lavandería.</p> <p>Firma y sella el formato respectivo.</p> <p>La ropa ya contada la lleva al área de ropa limpia en el sótano 1.</p> <p>Llena el formato: Entrega de Ropa para Lavandería.</p> <p>Firma y sella el formato respectivo, captura la firma del proveedor y le entrega una copia del documento.</p> | Coordinadora |

| NOMBRE DEL PROCESO | ACTIVIDADES QUE CONFORMAN EL PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO |
|---|--|-------------------------|
| PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | <p>Recibir, registrar y analizar las quejas, reclamos y/o sugerencias que dejan los pacientes.</p> <p>Las quejas y/o reclamos son recibidas personalmente a través del libro de reclamaciones o por correo electrónico ya sean enviados por pacientes o compañías.</p> <p>Si la queja y/o reclamo es recibida personalmente, puede ser recibida en la oficina de atención al paciente.</p> <p>Registrar las quejas y/o reclamos presentados en el libro, e-mail.</p> <p>Registrar la sugerencias de los pacientes ya sean verbales o escritas.</p> <p>Derivar la queja y/o reclamo al área donde se originó éste y solicitar su descargo.</p> <p>Responder las quejas y/o reclamos dentro del plazo determinado.</p> | Jefe de PAUS |
| REGISTRO DE ATENCIONES EN SISTEMA MESA DE AYUDA GLPI | <p>Verificar el registro de la solicitud / incidencia, si no está completo anula del sistema la solicitud.</p> <p>La incidencia será atendida en un plazo máximo de 24 horas y las solicitudes en un plazo máximo de 48 horas, de acuerdo a las consideraciones del área de Sistemas.</p> <p>Registrar el estado de seguimiento de la solicitud: nuevo, en curso, asignada, planificada, en espera, resuelto, eliminado.</p> <p>Registrar estadísticas de detalle de fechas de apertura, resolución y cierre de la incidencia / solicitud registrada.</p> <p>Ingresar al sistema clínico con usuario y contraseña definida.</p> | |
| PROCESO DE REGISTRO DE INFORMES MÉDICOS EN SISTEMA CLÍNICO | <p>Seleccionar la opción Servicios Médicos.</p> <p>En la interface que carga, pestaña Servicios Médicos se puede hacer la búsqueda de un examen de acuerdo a parámetros como (Año, Mes, Día, Registro, Historia, Médico o Especialidad).</p> <p>Una vez ubicado el examen, ingresar a la pestaña Detalle para que se active la pestaña Resultados.</p> <p>Se cargará una alerta para verificar que se desea generar un informe/resultado.</p> <p>Una vez ingresado el informe médico, guardar.</p> <p>En el proceso de impresión, hacer clic en Reporte.</p> <p>Una vez que se haya generado e impreso el informe, se procede a cerrar el mismo con una validación previa de ingreso de credenciales.</p> | Jefe de TI |

Fuente: Ficha documental aplicada por el investigador a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020

Tabla 4: Nivel de conocimiento de los procesos por el responsable del área en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| ÁREA/ RESPONSABLE | PROCESO | NIVEL DE CONOCIMIENTO | | |
|--|---|-----------------------|----------------|-----------------|
| | | < 50 % | Del 51% al 89% | Del 90% al 100% |
| | | BAJO | PARCIAL | ALTO |
| ADMISIÓN HOSPITALARIA (Responsable: Jefe) | Depósitos de garantía y pago a cuenta en admisión hospitalaria. | | | X |
| | Procedimiento de admisión a la hospitalización y cirugía ambulatoria. | | | X |
| | Procedimiento de registro hospitalario del paciente. | | | X |
| | Procedimiento de generación de presupuesto hospitalario. | | | X |
| | Procedimiento de gestión de carta de garantía. | | | X |
| | Procedimiento de gestión de altas hospitalarias. | | | X |
| | Procedimiento para solicitud de material de osteosíntesis. | | | X |
| | Ingreso de consumo a un registro luego de cierre de cuenta hospitalario. | | | X |
| FARMACIA (Responsable: Jefe) | Recepción, entrega y devolución de materiales para SOP. | | | X |
| | Atención en farmacia para pacientes con diagnósticos especiales. | | | X |
| | Contingencia para despacho y recepción de materiales de farmacia a emergencia. | | | X |
| | Operaciones de farmacia.. | | | X |
| | Procedimiento para la selección, inclusión y uso de medicamentos en el Petitorio farmacológico. | | | X |
| | Procedimiento de conciliación de medicamentos. | | | X |
| | Procedimiento para la prescripción y transcripción de medicamentos. | | | X |
| | Procedimiento de farmacovigilancia. | | | X |
| ADMISIÓN AMBULATORIA (Responsable: Jefe) | Generación de citas para admisión ambulatoria. | | | X |
| | Generación de citas para secretarías. | | | X |
| | Procedimiento de atención ambulatoria. | X | | |
| | Trámite de carta de garantía para exámenes ambulatorios. | | | X |
| | Generación de paciente nuevo y cita. | | | X |

| ÁREA/ RESPONSABLE | PROCESO | NIVEL DE CONOCIMIENTO | | |
|--|--|-----------------------|----------------|-----------------|
| | | < 50% | Del 51% al 89% | Del 90% al 100% |
| | | BAJO | PARCIAL | ALTO |
| ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS (Responsable: Jefe) | Historia clínica no ubicada. | | | X |
| | Procedimiento de préstamo de historia clínica. | | | X |
| | Procedimiento de devolución y archivamiento de historia clínica. | | | X |
| | Procedimiento de control de calidad de historia clínica. | | | X |
| | Procedimiento de gestión de historias clínicas pasivas. | | | X |
| RECURSOS HUMANOS (Responsable: Jefe) | Guardias administrativas. | | | X |
| | Procedimiento de entrega – recepción de puesto de trabajo. | | | X |
| | Gestión de lactario institucional. | | | X |
| | Bienestar social. | | | X |
| | Gestión de concurso de línea de carrera. | | | X |
| ADMISIÓN EMERGENCIA (Responsable: Jefe) | Procedimiento de admisión a la emergencia. | | | X |
| | Procedimiento de la atención en la emergencia. | | | X |
| | Procedimiento de entrega de medicamentos para domicilio a pacientes de alta. | | X | |
| CENTRAL TELEFONICA (Responsable: Jefe) | Respuesta a contactos web. | | | X |
| | Generación de citas para central telefónica. | | | X |
| | Gestión de equipos telefónicos celulares. | | | X |
| PRESUPUESTOS HOSPITALARIOS (Responsable: Jefe) | Convenio de paquetes maternos. | | | X |
| | Procedimiento para programación de cirugías. | | | X |
| SERVICIOS GENERALES (Responsable: Coordinador) | Procedimiento de entrega y recepción de ropa de uso hospitalario. | | | X |
| | Procedimiento de entrega y recepción de ropa a la lavandería. | | | X |
| TI - SOPORTE TECNICO (Responsable: Jefe) | Registro de atenciones en sistema mesa de ayuda GLPI. | | | X |
| | Proceso de registro de informes médicos en sistema clínico. | | | X |
| LIMPIEZA (Jefe) | Procedimiento de limpieza y desinfección de áreas. | | | X |
| PAUS (Jefe) | Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias. | | | X |
| TOTAL | | 0 | 2 | 43 |
| | | 0% | 4% | 96% |

Fuente: Ficha de observación aplicada por el investigador a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020.

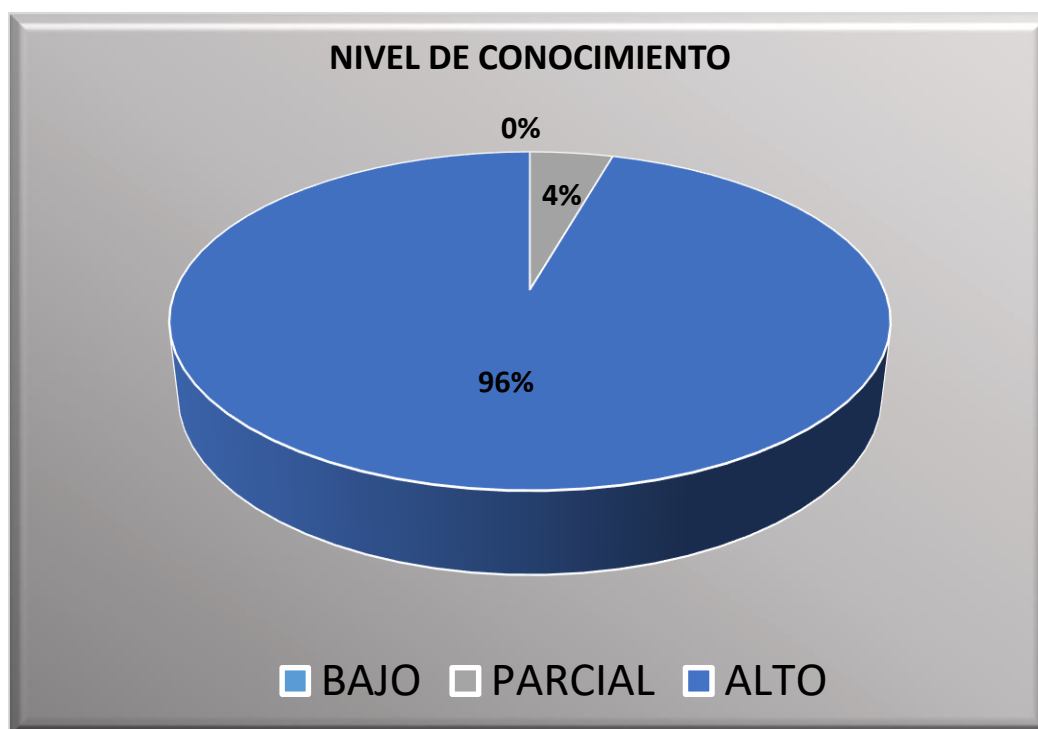


GRÁFICO 3. Nivel de conocimiento del responsable del proceso en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020

Análisis e interpretación

La tabla 3, condensa la descripción de las actividades que se realizan en cada proceso, así como el responsable de los mismos; admisionistas, auxiliares, coordinadores, jefes, operadores, químicos, técnicos, etc.

Los resultados de la gráfica indican el nivel de conocimiento del responsable del área se realiza teniendo en cuenta tres criterios; bajo (<50%), parcial (del 51% al 89%) y alto (del 90% al 100%), obteniendo un nivel de conocimiento alto, representado por el 96%, el 4% representa un nivel de conocimiento parcial, y 0% nivel bajo.

Objetivo 4: Determinar el nivel de aplicación de todos los procesos existentes en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

Tabla 5: Nivel de cumplimiento de los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| ÁREAS | PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | | |
|-----------------------|---|-------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|
| | | | < 50% | Del 51% al 89% | Del 90% al 100% |
| | | | BAJO | PARCIAL | ALTO |
| ADMISIÓN HOSPITALARIA | Depósitos de garantía y pago a cuenta en admisión hospitalaria. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de admisión a la hospitalización y cirugía ambulatoria. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de registro hospitalario del paciente. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de generación de presupuesto hospitalario. | Admisionista | | X | |
| | Procedimiento de gestión de carta de garantía. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de gestión de altas hospitalarias. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento para solicitud de material de osteosíntesis. | Admisionista | | | X |
| | Ingreso de consumo a un registro luego de cierre de cuenta hospitalario. | Admisionista | | | X |
| FARMACIA | Recepción, entrega y devolución de materiales para SOP. | Admisionista | | | X |
| | Atención en farmacia para pacientes con diagnósticos especiales. | Admisionista | | | X |
| | Contingencia para despacho y recepción de materiales de farmacia a emergencia. | Admisionista | | X | |
| | Operaciones de farmacia.. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento para la selección, inclusión y uso de medicamentos en el Petitorio farmacológico. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de conciliación de medicamentos. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento para la prescripción y transcripción de medicamentos. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de farmacovigilancia. | Secretaria | | | X |

| ÁREAS | PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|
| | | | < 50% | Del 51% al 89% | Del 90% al 100% |
| | | | BAJO | PARCIAL | ALTO |
| ADMISIÓN AMBULATORIA | Generación de citas para admisión ambulatoria. | Secretaria | | | X |
| | Generación de citas para secretarias. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de atención ambulatoria. | Secretaria | | X | |
| | Trámite de carta de garantía para exámenes ambulatorios. | Anfitriona | | | X |
| | Generación de paciente nuevo y cita. | Anfitriona | | | X |
| ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS | Historia clínica no ubicada. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de préstamo de historia clínica. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de devolución y archivamiento de historia clínica. | Admisionista | | | X |
| | Procedimiento de control de calidad de historia clínica. | Secretaria | | X | |
| | Procedimiento de gestión de historias clínicas pasivas. | Secretaria | | | X |
| RECURSOS HUMANOS | Guardias administrativas. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de entrega – recepción de puesto de trabajo. | Cordinador ambulatorio | | | X |
| | Gestión de lactario institucional. | Cordinador ambulatorio | | | X |
| | Bienestar social. | Cordinador ambulatorio | | | X |
| | Gestión de concurso de línea de carrera. | Secretaria | X | | |
| ADMISIÓN EMERGENCIA | Procedimiento de admisión a la emergencia. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de la atención en la emergencia. | Secretaria | | | X |
| | Procedimiento de entrega de medicamentos para domicilio a pacientes de alta. | Encargada de cartas de garantía | | X | |

| ÁREAS | PROCESO | RESPONSABLE DEL PROCESO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO | | |
|----------------------------|---|---------------------------------|-----------------------|----------------|-----------------|
| | | | < 50% | Del 51% al 89% | Del 90% al 100% |
| | | | BAJO | PARCIAL | ALTO |
| CENTRAL TELEFONICA | Respuesta a contactos web. | Encargada de cartas de garantía | | | X |
| | Generación de citas para central telefónica. | Encargada de cartas de garantía | | | X |
| | Gestión de equipos telefónicos celulares. | Encargada de cartas de garantía | | | X |
| PRESUPUESTOS HOSPITALARIOS | Convenio de paquetes maternos. | Admisionista / secretaria. | | | X |
| | Procedimiento para programación de cirugías. | Admisionista / secretaria. | | | X |
| SERVICIOS GENERALES | Procedimiento de entrega y recepción de ropa de uso hospitalario. | Admisionista / secretaria. | | | X |
| | Procedimiento de entrega y recepción de ropa a la lavandería. | Admisionista / secretaria. | | | X |
| TI - SOPORTE TECNICO | Registro de atenciones en sistema mesa de ayuda GLPI. | Jefe de TI | | | X |
| | Proceso de registro de informes médicos en sistema clínico. | Jefe de TI | | | X |
| LIMPIEZA | Procedimiento de limpieza y desinfección de áreas. | Auxiliar | | | X |
| PAUS | Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias. | Jefe de PAUS | | | X |
| TOTAL | | | 1 2% | 5 11% | 39 87% |

Fuente: Ficha de observación aplicada por el investigador a una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020.

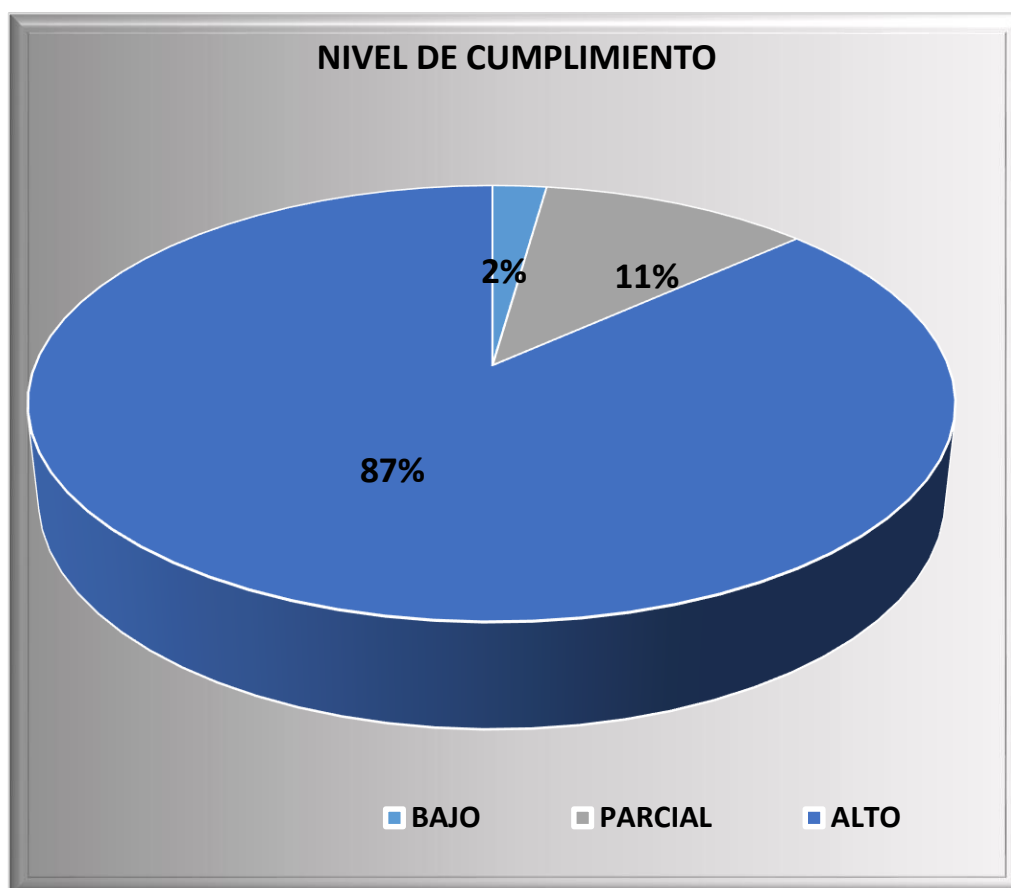


GRÁFICO 4. Nivel de cumplimiento de los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020

Análisis e interpretación

El nivel de cumplimiento de los procesos en una clínica privada de la ciudad de Trujillo en el primer semestre del 2020, se determinó teniendo en cuenta tres criterios; bajo (<50%), parcial (del 51% al 89%) y alto (del 90% al 100%), el nivel de cumplimiento alto está representado por el 87%, el nivel parcial por el 11% y el nivel bajo por el 2%.

Objetivo 5: Precisar los puntos críticos o cuellos de botella existentes en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

Tabla 6: Puntos críticos de los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo en el primer semestre del año 2020.

| ÁREA | PROCESO | NIVEL DE CUMPLIMIENTO |
|-------------------------------|--|-----------------------|
| Admisión hospitalaria | Procedimiento de generación de presupuesto hospitalario. | PARCIAL |
| Farmacia | Contingencia para despacho y recepción de materiales de farmacia a emergencia. | PARCIAL |
| Admisión ambulatoria | Procedimiento de atención ambulatoria. | PARCIAL |
| Archivo de historias clínicas | Procedimiento de control de calidad de historia clínica. | PARCIAL |
| Recursos humanos | Gestión de concurso de línea de carrera. | BAJO |
| Admisión emergencia | Procedimiento de entrega de medicamentos para domicilio a pacientes de alta. | PARCIAL |
| Cadena productiva | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Calidad de servicio | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Comercial | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Contabilidad | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Honorarios médicos | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Hotelería | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Logística almacén | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Mantenimiento | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Marketing | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Monitoreo | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Procesos | No se identifica proceso. | NINGUNO |
| Tesorería | No se identifica proceso. | NINGUNO |

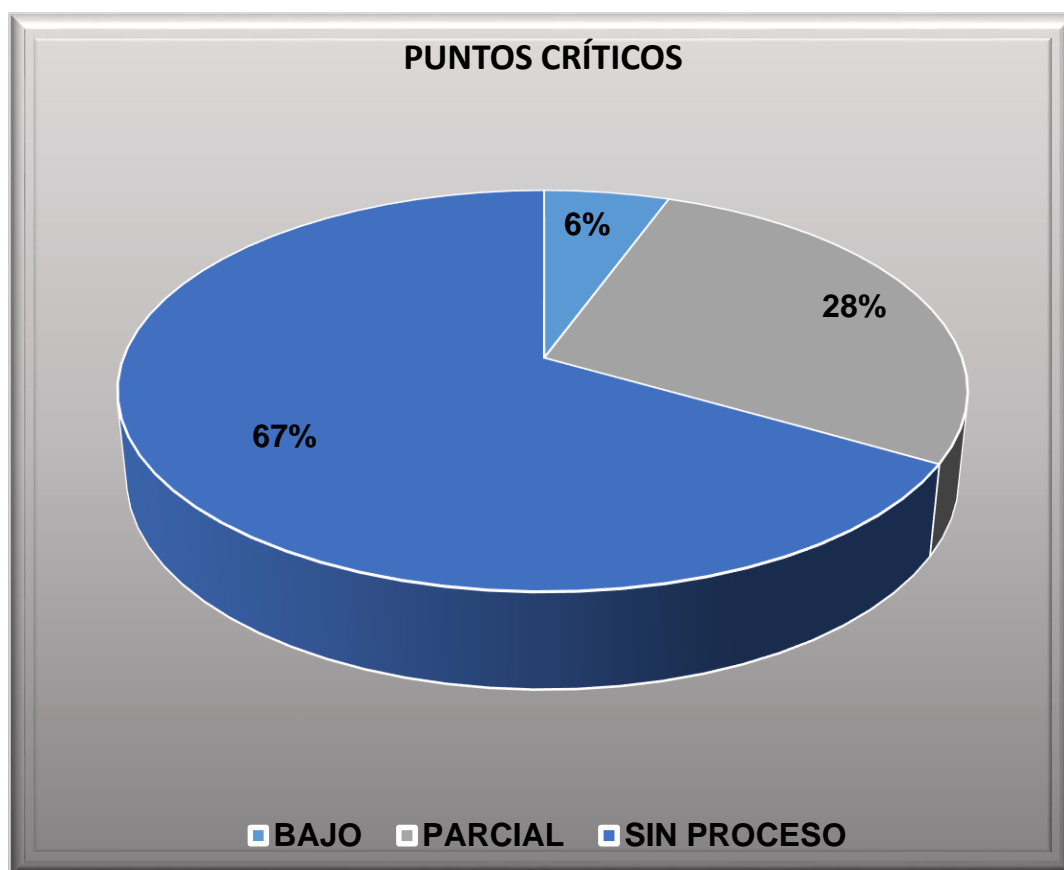


GRÁFICO 5. Cantidad de puntos críticos de los procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre 2020

Análisis e interpretación

En la tabla 6 se identifican 18 áreas que tienen puntos críticos en sus procesos, teniendo como criterio el nivel de cumplimiento de éstos; con nivel de cumplimiento bajo representado por el 6%, se identifica en el área de recursos humanos 1 proceso, con nivel de cumplimiento parcial se identifican 5 procesos, 1 en cada área; admisión hospitalaria, farmacia, admisión ambulatoria, archivo de historias clínicas y admisión de emergencia; representado por el 28%, y el 67% representa 13 áreas en la que no se ha identificado procesos; cadena productiva, calidad de servicio, comercial, contabilidad, honorarios médicos, hotelería, logística almacén, mantenimiento, marketing, monitoreo, secretaria de consultorio y tesorería.

DISCUSIÓN

La gestión por procesos hace eficiente a las organizaciones, identificando los procesos que se encuentran directamente relacionados con los clientes y lo que ellos esperan de la organización, en el sector salud implica el acceso a diferentes servicios de salud mediante procesos específicos con la finalidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario.

La discusión empieza con el primer objetivo en la identificación de los procesos en las áreas administrativas de la organización, en la cual se idéntica que el 50% de las áreas tiene procesos definidos y el otro 50% no tiene ningún proceso. Refiriendo a Leal E. & Quispe C. (2018), en su tesina “Gestión Por Procesos para Mejorar la Eficiencia Operativa del centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 20018”, se concuerda que la identificación es un factor clave para implementar los procesos en las áreas que aún no se han implementado, facilitando la comprensión y análisis de cómo están integrados y vinculados los procesos, y así mejorar la eficiencia de la gestión.

Continuando con el segundo objetivo, la clasificación de los procesos en función del tipo; en las instituciones existe una gran variedad de procesos, por ello es necesario priorizar y clasificar según su función y/o importancia para ser abordados y gestionados. Citando Asencio A. & Huamán Y. (2018), en su tesis “Implementación de Gestión por Procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz”, clasifica los procesos esenciales que contribuyen a lograr los objetivos de la empresa, optimizando los procesos que mejoraron el rendimiento y agregaron valor a los resultados. Se concuerda con la tesis que al realizar la clasificación adecuada de los procesos permitirá incrementar la eficiencia de los procesos y mejorar la atención de los usuarios.

Carvajal, Valls, Lemoine & Alcívar (2017), destacan la importancia del conocimiento y cumplimiento de los procesos, contribuyendo a la satisfacción de las partes involucradas, considero que su afirmación es muy acertada, éstas dos dimensiones direccionan a logro de las metas y objetivos de la organización, en la investigación se alcanza un conocimiento alto de los procesos y cumplimiento parcial, lo que nos

dirige a la evaluación del cumplimiento de los procesos para mejorar la gestión de los mismos.

Al precisar los puntos críticos encontrados en los procesos, se concuerda con la tesis “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, en Lima”, De La Cruz (2018), ya que al detectar los puntos críticos se podrá desarrollar un plan de mejora continua para incrementar la eficiencia de la institución.

Tomando en cuenta diversas investigaciones la gestión por procesos, permite cumplir metas y objetivos, mejorar la eficiencia, incrementar la productividad, satisfacer al cliente, mejorar el clima laboral, entre otros. Por ello se determina que para realizar una gestión por procesos es necesario realizar un diagnóstico de la situación actual de la organización mediante un inventario de procesos, así mismo determinar el nivel de conocimiento y cumplimiento de los responsables de los mismos.

V. CONCLUSIONES

- De las 24 áreas administrativas, se identifican procesos en 12 áreas; lo que representa el 50% de una gestión por procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, en el primer semestre del 2020, descubriendo que el 50% de las áreas administrativas tendrán una visión amplia de los procesos, un empleo eficaz y eficiente de la racionalización de los recursos, toma de decisiones más rápidas, transparencia de la información, delimitación de responsabilidades, desarrollo de nuevas competencias y como foco principal orientación al cliente interno y externo.
- No se identifican procesos en 12 áreas administrativas; cadena productiva, calidad de servicio, comercial, contabilidad, honorarios médicos, hotelería, logística almacén, mantenimiento, marketing, monitoreo, procesos y tesorería; ofreciendo una falta de visión sistémica y holística, dificultando la interacción y comprensión entre las áreas y su generación de valor.
- En el inventario se identifican un total de 45 procesos; 5 procesos en admisión ambulatoria, 3 en admisión emergencia, 8 en admisión hospitalaria, 5 en archivo de historias clínicas, 3 en central telefónica, 8 en farmacia, 1 en limpieza, 1 en PAUS – Plataforma de Atención al Cliente, 2 en presupuestos hospitalarios, 5 en recursos humanos, 2 en servicios generales, y 2 en TI- soporte técnico. Con el inventario se ubicó el panorama general y específico de los procesos organizaciones administrativos, comprendiendo mejoras en la comunicación, entendimiento y unión entre todos los procesos.
- Se clasifican 45 procesos, el 62% son procesos operativos, que generan valor agregado al cliente en la satisfacción de su atención, integrando la cadena de valor de la organización; el 36% son procesos de apoyo, que brinda soporte de las operaciones de la institución; y el 2% son procesos estratégicos identificado en el área de farmacia.
- Se describen todas actividades en los 45 procesos inventariados, identificando los responsables de la realización de los procesos;

admisiónistas, secretarias, anfitriona, coordinadores, etc. Así mismo se identifica el nivel de conocimiento de los procesos del responsable de las 12 áreas administrativas, concluyendo que el 96% de procesos son conocidos en un nivel alto, el 4% en un nivel parcial y el 0% en un nivel bajo.

- Se evalúa el nivel de aplicación de los procesos existente en función al nivel de cumplimiento, concluyendo que los procesos son cumplidos en un nivel alto del 86%, nivel parcial 5% y 2% nivel bajo; lo que determina que los procesos de las 12 áreas administrativas se cumplen en su mayoría en un nivel alto, consiguiéndose un mayor beneficio en la gestión por procesos en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, primer semestre del 2020.
- Se diagnostica en total 18 puntos críticos, en 19 áreas administrativas, teniendo en cuenta el nivel de cumplimiento de los procesos se describe un punto crítico en cada área (admisión hospitalaria, farmacia, admisión ambulatoria, archivo de historias clínicas y admisión de emergencia) con nivel de cumplimiento parcial del 28%, en el área de recursos humanos se identifica un punto crítico en el proceso de gestión de concurso de línea de carrera, representado por el 6%; y en 12 áreas no se identifican procesos (cadena productiva, calidad de servicio, comercial, contabilidad, hotelería, logística almacén, mantenimiento, marketing, monitoreo, procesos y tesorería, revelando el 67% de los puntos críticos, determinando los principales problemas o cuellos de botella sin conocer la correlación e interrelación de los procesos.
- Se concluye que se cumple la hipótesis de la investigación, determinándose que la gestión por procesos se desarrolla de forma parcial en una clínica privada en la ciudad de Trujillo, distrito Trujillo, en el primer semestre del 2020", desarrollándose en un 50%; se puede observar que, de 24 áreas administrativas, 12 de ellas tienen procesos y 12 áreas no los tienen.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la clínica privada de la ciudad de Trujillo en investigación, tome las acciones correspondientes para desarrollar los procesos en las 12 áreas administrativas para que su gestión sea por procesos.
- Se recomienda que se realice un análisis detallado y minucioso de los procesos vigente; ya que a partir de éste se diseñará y alineará correctamente la gestión por procesos, implementándose de forma eficaz, generando beneficios de mejora continua en la organización.
- Establecer un sistema de evaluación y control de cumplimiento de los procesos, generando el compromiso de los responsables de los procesos.
- Capacitar el personal para alcanzar un mayor cumplimiento de los procesos a fin de minimizar errores y alcanzar mayor eficacia y eficiencia de la gestión por procesos.

REFERENCIAS

- Alcántara, G. (2018), *Estudio de la Gestión por Procesos según los Requerimientos de la Norma ISO 9001:2015 para la Empresa Merfrut S.R.L. Lima-Perú en el periodo 2018*. (Tesis Profesional). Universidad Privada Del Norte, 132pp.
- Aranda M. & Peralta C. (2018), *La Gestión por Procesos como Medio para Mejorar la Eficacia en el Cumplimiento de Objetivos Institucionales del Minagri*. (Tesis Maestría), Universidad del Pacífico. 97pp.
- Asencio A. & Huamán Y. (2018), *Implementación de Gestión por Procesos para mejorar la atención del cliente en el servicio de emergencia de la clínica San Pablo S.A.C. Huaraz*. (Tesis profesional). Universidad Nacional Santiago de Antúnez De Mayolo, Huaráz, 113pp.
- Bonilla, M. & López, A. (2016), *Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada*. Cinta de moebio, (57). <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2016000300006>.
- Bravo, J. (2017). *Gestión de procesos*. Chile: Evolución.
- Carpio, L. (2017), *Implementación de la Gestión por proceso para la mejora de la eficiencia y eficacia de la Unidad Gerencial de Emprendimiento Juvenil del programa Jóvenes Productivos*. (Tesis Profesional). Universidad Mayor de San Marcos. 126pp.
- Carvajal, G.; Valls W.; Lemoine F.; & Alcívar V. (2017). *Gestión por Procesos: Un principio de la Gestión de Calidad*. Ecuador: Mar Abierto.
- Castellnou, R. (2019). Cómo mejorar el desempeño de tu empresa con la gestión basada en procesos. *Captio*, 3-25.
- Coaguilla A. (2017), *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la empresa O&C Metals S.A.C.* (Tesis Profesional). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. 358 pp.
- De La Cruz, K. (2018), *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural*. (Tesis profesional). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. 92pp.
- Escudero, C. (2013). *Manual de Auditoría Médica*. Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Katayama R. (2017). *Metodología del Trabajo Universitario*. Perú: Lealtad.

- Leal E. & Quispe C. (2018), *Gestión Por Procesos para Mejorar la Eficiencia Operativa del centro Odontológico Dento Stetic Cajamarca 20018*. (Tesis Maestría), Universidad César Vallejo. 94pp.
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional Basado en Procesos*. México: Cengage Learning.
- Maldonado, J. (2018). *Gestión por Procesos*. [Producción bibliográfica en red -
[https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos_2018_]
- Muñoz F. (2018), *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para la empresa de servicios de ingeniería y construcción CDM S.A. orientadas a la industria*. (Tesis Maestría), Universidad Andina Simón Bolívar. 121pp.
- Pardo, J. (2019). *Gestión por procesos y Riesgo operacional*. Colombia: Alfaomega.
- Pérez M. (2017). *Diccionario de Administración*. Perú: San Marcos.
- Real Academia Española. (2019). *Diccionario de la lengua española, Edición 23.3*. Madrid, España. [<https://dle.rae.es/contenido/actualizaci%C3%B3n-2019>]
- Rodríguez (2017), *Propuesta de implementación de la Gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo en la fundación desayunitos creando huella*. (Tesis Profesional), Universidad Católica de Colombia. 65pp.
- Rodríguez A. (2018). *Aplicación de la gestión por procesos para mejorar la productividad de la empresa de calzado Roxana*. (Tesis Profesional). Universidad César Vallejo, Trujillo. 84pp.
- Rodríguez, M. (2017). Diferencia entre investigación cualitativa y cuantitativo. [<https://www.youtube.com/watch?v=FtkTY9WQX6g>]
- Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014), *Metodología de la Investigación, sexta edición*. México: Mexicana.
- Valenzuela, R. (2017), *Gestión por procesos y clima Social Labora de los Trabajadores del Instituto de Defensa Civil*. (Tesis Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. 151pp.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumento de recolección de datos

FICHA DOCUMENTAL PARA IDENTIFICAR EL PROCESO Y EL NÚMERO DE PROCESOS

| ÁREAS | PROCESO | N° DE PROCESOS |
|-------|---------|----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

FICHA DOCUMENTAL PARA CLASIFICAR LOS PROCESOS

| ÁREA | PROCESO | TIPO DE PROCESO |
|------|---------|-----------------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

FICHA DOCUMENTAL PARA DESCRIBIR LAS ACTIVIDADES QUE
COMPONEN LOS PROCESOS Y SU RESPONSABLE

[illegible]

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LOS PROCESOS DEL RESPONSABLE DEL ÁREA

[illegible]

GUÍA DE OBSERVACIÓN PARA DETERMINAR EL NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS RESPONSABLES DEL PROCESO

[illegible]

FICHA DOCUMENTAL PARA IDENTIFICAR LOS PUNTOS CRÍTICOS DE LOS PROCESOS

[illegible]

Anexo 2: Áreas Organizacionales de la empresa

| N° | ÁREAS ADMINISTRATIVAS |
|----|---|
| 1 | ADMISIÓN AMBULATORIA |
| 2 | ADMISIÓN EMERGENCIA |
| 3 | ADMISIÓN HOSPITALARIA |
| 4 | ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS |
| 5 | CADENA PRODUCTIVA |
| 6 | CALIDAD DE SERVICIO |
| 7 | CENTRAL TELEFONICA |
| 8 | COMERCIAL |
| 9 | CONTABILIDAD |
| 10 | FARMACIA |
| 11 | HONORARIOS MEDICOS |
| 12 | HOTELERIA |
| 13 | LIMPIEZA |
| 14 | LOGISTICA ALMACEN |
| 15 | MANTENIMIENTO |
| 16 | MARKETING |
| 17 | MONITOREO |
| 18 | PAUS - ATENCION AL USUARIO EN SALUD |
| 19 | PRESUPUESTOS HOSPITALARIOS |
| 20 | PROCESOS |
| 21 | RECURSOS HUMANOS |
| 22 | SECRETARIA DE CONSULTORIO |
| 23 | SERVICIOS GENERALES |
| 24 | TESORERIA |
| N° | ÁREAS ASISTENCIALES |
| 1 | AUDITORIA MEDICA |
| 2 | DIRECCIÓN MEDICA |
| 3 | EMERGENCIA |
| 4 | ENDOSCOPIA |
| 5 | EPIDEMIOLOGIA |
| 6 | ESTERILIZACION |
| 7 | HOSPITALIZACION |
| 8 | MED. FISICA Y REHABILITACION |
| 9 | NEO. Y PED. - UCI NEONATAL Y PEDIATRICA |
| 10 | NUTRICION Y DIETAS |
| 11 | OBSTETRICIA |
| 12 | RADIOLOGIA |
| 13 | SALA DE OPERACIONES |
| 14 | SALUD OCUPACIONAL |
| 15 | TRAMITE DOCUMENTARIO |

Anexo 3. Ficha documental de clasificación de procesos

| ÁREA | PROCESO | TIPO DE PROCESO |
|-------------------------------|---|-----------------|
| ADMISIÓN HOSPITALARIA | Depósitos de garantía y pago a cuenta en admisión hospitalaria. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de admisión a la hospitalización y cirugía ambulatoria. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de registro hospitalario del paciente. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de generación de presupuesto hospitalario. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de gestión de carta de garantía. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de gestión de altas hospitalarias. | OPERATIVO |
| | Procedimiento para solicitud de material de osteosíntesis. | OPERATIVO |
| | Ingreso de consumo a un registro luego de cierre de cuenta hospitalario. | OPERATIVO |
| | | |
| FARMACIA | Recepción, entrega y devolución de materiales para SOP. | OPERATIVO |
| | Atención en farmacia para pacientes con diagnósticos especiales. | OPERATIVO |
| | Contingencia para despacho y recepción de materiales de farmacia a emergencia. | ESTRATÉGICO |
| | Operaciones de farmacia. | OPERATIVO |
| | Procedimiento para la selección, inclusión y uso de medicamentos en el petitorio farmacológico. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de conciliación de medicamentos. | OPERATIVO |
| | Procedimiento para la prescripción y transcripción de medicamentos. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de farmacovigilancia. | OPERATIVO |
| ADMISIÓN AMBULATORIA | Generación de citas para admisión ambulatoria. | OPERATIVO |
| | Generación de citas para secretarias. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de atención ambulatoria. | OPERATIVO |
| | Trámite de carta de garantía para exámenes ambulatorios. | OPERATIVO |
| | Generación de paciente nuevo y cita. | OPERATIVO |
| ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS | Historia clínica no ubicada. | APOYO |
| | Procedimiento de préstamo de historia clínica. | APOYO |
| | Procedimiento de devolución y archivamiento de historia clínica. | APOYO |
| | Procedimiento de control de calidad de historia clínica. | APOYO |
| | Procedimiento de gestión de historias clínicas pasivas. | APOYO |
| RECURSOS HUMANOS | Guardias administrativas. | APOYO |
| | Procedimiento de entrega – recepción de puesto de trabajo. | APOYO |
| | Gestión de lactario institucional. | APOYO |
| | Bienestar social. | APOYO |
| | Gestión de concurso de línea de carrera. | APOYO |

| ÁREA | PROCESO | TIPO DE PROCESO |
|----------------------------|--|-----------------|
| ADMISIÓN EMERGENCIA | Procedimiento de admisión a la emergencia. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de la atención en la emergencia. | OPERATIVO |
| | Procedimiento de entrega de medicamentos para domicilio a pacientes de alta en emergencia. | OPERATIVO |
| CENTRAL TELEFONICA | Respuesta a contactos web. | OPERATIVO |
| | Generación de citas para central telefónica. | OPERATIVO |
| | Gestión de equipos telefónicos celulares. | OPERATIVO |
| PRESUPUESTOS HOSPITALARIOS | Convenio de paquetes maternos. | OPERATIVO |
| | Procedimiento para programación de cirugías. | OPERATIVO |
| SERVICIOS GENERALES | Procedimiento de entrega y recepción de ropa de uso hospitalario. | APOYO |
| | Procedimiento de entrega y recepción de ropa a la lavandería. | APOYO |
| TI - SOPORTE TECNICO | Registro de atenciones en sistema mesa de ayuda GLPI. | APOYO |
| | Proceso de registro de informes médicos en sistema clínico. | APOYO |
| LIMPIEZA | Procedimiento de limpieza y desinfección de áreas. | APOYO |
| PAUS | Procedimiento de atención de quejas, reclamos y sugerencias. | APOYO |
| CADENA PRODUCTIVA | No se identifica proceso. | - |
| CALIDAD DE SERVICIO | No se identifica proceso. | - |
| COMERCIAL | No se identifica proceso. | - |
| CONTABILIDAD | No se identifica proceso. | - |
| HONORARIOS MEDICOS | No se identifica proceso. | - |
| HOTELERIA | No se identifica proceso. | - |
| LOGISTICA ALMACEN | No se identifica proceso. | - |
| MANTENIMIENTO | No se identifica proceso. | - |
| MARKETING | No se identifica proceso. | - |
| MONITOREO | No se identifica proceso. | - |
| OBRAS | No se identifica proceso. | - |
| PROCESOS | No se identifica proceso. | - |
| SECRETARIA DE CONSULTORIO | No se identifica proceso. | - |
| TESORERIA | No se identifica proceso. | - |
| TOTAL DE PROCESOS | | 45 |